



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**  
**Universidad del Perú. Decana de América**  
**Facultad de Ingeniería Industrial**  
**Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial**

**Mejora en el proceso de generación de usuario  
administrador en el aplicativo de Registro Nacional de  
Sanciones de Destitución y Despido**

**TESINA**

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

**AUTOR**

Ronald PARIONA VÁSQUEZ

**ASESOR**

Jorge José ESPONDA VELIZ

Lima, Perú

2016



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Pariona, R. (2016). *Mejora en el proceso de generación de usuario administrador en el aplicativo de Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido*. [Tesina de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



## ACTA N°023-DAcad-FII-2016

### SUSTENTACIÓN DE TESINA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **Viernes 04 de Noviembre de 2016**, a las 9:00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesina:

#### "MEJORA EN EL PROCESO DE GENERACIÓN DE USUARIO ADMINISTRADOR EN EL APLICATIVO DE REGISTRO NACIONAL DE SANCIONES DE DESTITUCIÓN Y DESPIDO"

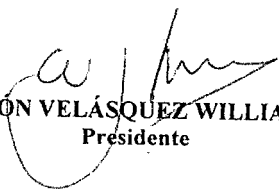
Que presenta el Bachiller:

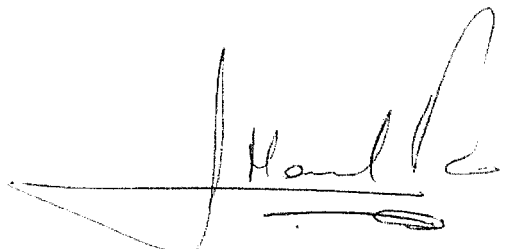
**PARIONA VÁSQUEZ RONALD**

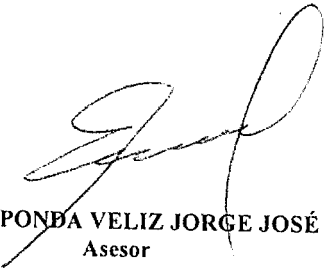
Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Modalidad:  
**Perfeccionamiento Profesional.**

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las...10:30 am... horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido aprobado por Unanimidad con la calificación promedio 17 (Diecisiete), lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 04 de Noviembre de 2016

  
ING. LEON VELÁSQUEZ WILLIAM JAIME  
Presidente

  
MG. RIVERA POMA JUAN MANUEL  
Miembro

  
MG. ESPONDA VELIZ JORGE JOSÉ  
Asesor

## Dedicatoria

A mi mamá y hermano que son la base de lo que he logrado y a mi novia  
Cinthia por el futuro que estamos construyendo juntos.

## Agradecimiento

A los ingenieros docentes de la UNMSM Facultad de Ingeniería Industrial por compartir sus conocimientos y experiencias, a mis compañeros de las clases con los cuales desarrollamos talentos para la vida laboral, y finalmente a Dios

## CONTENIDO

<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	7
1.1 Descripción de la Realidad Problemática .....	7
1.2 Formulación del Problema .....	8
1.2.1 Problema Principal .....	8
1.3 Objetivos .....	8
1.3.1 Objetivo General .....	8
1.3.2 Objetivos específicos .....	8
1.4 Justificación de la Investigación .....	8
1.5 Alcances de la investigación .....	9
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	10
2.1 Antecedentes .....	10
2.2 Reseña histórica .....	13
2.2.1 Artículo 242° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N°27444 .....	13
2.2.2 DECRETO SUPREMO N° 089-2006-PCM .....	14
2.2.3 RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 017-2007-PCM .....	22
2.2.4 DECRETO SUPREMO N° 040-2014-PCM .....	28
2.2.5 RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 0233-2014-SERVIR-PE .....	29
2.3 Métodos y herramientas para la mejora de procesos .....	45
2.3.1 La Mejora de Procesos .....	45
2.3.2 El Rediseño de Procesos .....	45
2.3.3 La Reingeniería de Procesos .....	46
2.4 Metodología para mejorar los procesos .....	47
2.4.1 Metodología del ciclo de Deming (PHVA) .....	47
<b>CAPÍTULO III: ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO</b> .....	53
3.1 Análisis de la situación actual .....	53
3.1.1 Datos Históricos .....	53

3.1.2	Descripción detallada del proceso base.....	56
3.2	Ciclo de Deming (PHVA) en ejecución.....	58
3.2.1	PLANEAR .....	58
3.2.2	HACER .....	62
3.2.3	VERIFICAR.....	63
3.2.4	ACTUAR .....	64
3.3	Resultados .....	64
<b>CONCLUSIONES .....</b>		<b>68</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>		<b>69</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>		<b>70</b>



## LISTADO DE FIGURAS

Figura 1: Tres formas de mejora de proceso .....	46
Figura 2: Etapas del Ciclo PHVA .....	47
Figura 3: Las 7 Herramientas de Calidad.....	50
Figura 4: Modelamiento del proceso de solicitud de usuario .....	55
Figura 5: Web del aplicativo del RNSDD .....	56
Figura 6: Modulo de solicitud de acceso .....	57
Figura 7: Modelamiento del proceso de solicitud de usuario .....	61

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Cantidad de usuarios administrador de entidad .....	53
Cuadro 2: Cantidad y estados de solicitud de las entidades del Estado por segmentos.....	54
Cuadro 3: Lluvia de ideas del equipo del RNSDD.....	59
Cuadro 4: Situación Línea base 2013 y las Metas comparativas.....	60
Cuadro 5: Medidas para los dos niveles de gobierno Nacional y Regional.....	62
Cuadro 6: Comparativo para elección de contratación .....	63
Cuadro 7: Indicador mensual promedio de ingreso de nuevas entidades.....	64
Cuadro 8: Resultados alcanzados .....	65
Cuadro 9: Resultados alcanzados .....	65
Cuadro 10: Resultados alcanzados .....	66

## **RESUMEN**

El presente informe que a continuación se presenta, corresponde al aplicativo del Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido – RNSDD que es una herramienta que administra la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado.

El principal objetivo de este trabajo es incrementar la cantidad de usuarios administrados con el tipo de perfil administrador de entidad, del aplicativo del Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido – RNSDD.

La realidad en la que se encontraba el proceso, es que se había paralizado el incremento de generación de usuarios del RNSDD a pesar de la importancia de la herramienta en la gestión de los Recursos Humanos en el Estado. Se entiende que no se generan nuevos usuarios por la falta de conocimiento de la herramienta y el desconocimiento de las normas que la regulan y sustentan.

La manera normal de solicitar el cumplimiento de la generación de usuarios constaba en cursar oficios múltiples a todos los jefes de las oficinas de recursos humanos de todas las entidades del Estado para que inicien el procedimiento de solicitud de usuario, esto dio como resultado un 21.8 % (593 entidades) del total de 2720 entidades mapeadas en los tres niveles de gobierno.

Los resultados obtenidos han sido desarrollados en base a la metodología del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Para el análisis de información se trabajó con data real obtenida de la medición de tiempos y por sistemas internos de información.

La mejora del proceso que se implementó se basó en el seguimiento y monitoreo personalizado de las entidades en tres etapas que será

coincidentalmente en los tres niveles de gobierno mapeados; nivel nacional, nivel regional y nivel local.

Además se utilizó como sustento las obligaciones que indica el artículo 125 del Decreto Supremo N° 040-2014-PCM para con el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido – RNSDD.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente informe consiste en mejorar el proceso de solicitud de los usuarios con perfil administrador de entidad en el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido – RNSDD empleando la metodología del PHVA (ciclo de Deming).

La mejora consiste en remodelar el flujo del proceso además de la segmentación de las entidades mapeadas y en el seguimiento constante por parte del equipo de control y monitoreo, además del apoyo funcional que se espera de las Oficinas de Control Institucional que forman parte de la Contraloría General de la República por ser parte de sus funciones el cumplimiento de las normas.

La estructura del proyecto consta de tres capítulos, en el capítulo uno se explica de manera detallada porque de la importancia de esta mejora, los objetivos y que se pretendemos solucionar.

En el capítulo dos se definen el marco teórico; las normas que regulan el funcionamiento como herramienta del sistema administrativo de gestión de recursos humanos del Estado y demás definiciones.

En el capítulo tres se realiza un análisis de la mejora planteada, realizando comparaciones entre la forma normal de ejecución y la mejora planteada.

Finalmente se podrá encontrar adjunto conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

## **Capítulo I: Planteamiento del Problema**

### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

En la actualidad el ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado es la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR y es quien tiene mapeado para el diagnóstico un total de 2720 entidades del Estado las cuales se conoce cuantas tienen usuario administrador de entidad del Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido en adelante RNSDD. El desconocimiento de la obligación que tienen las entidades con respecto RNSDD es uno de los factores que influyen en la problemática.

Estas entidades mapeadas por SERVIR, las segmentaremos en los tres niveles de gobierno para poder atacar el problema, considerando las diferentes realidades entre estos niveles de gobierno, así como también los factores que influyen en su accionar.

Se tiene aproximadamente 2720 entidades en los tres niveles de gobierno, esta cantidad ira variando de acuerdo a la creación de nuevas entidades como también a la fusión de entidades y también la extinción de otras. Es indispensable considerar las realidades de las entidades de los diferentes niveles de gobierno ya que las estructuras organizacionales son heterogéneas, de eso dependerá el nivel de resultados por las medidas adoptadas, para lograr

el objetivo de incrementar la cantidad de entidades con usuario administrador de entidad.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema Principal**

¿Es posible mejorar el proceso de generación de usuario administrador para incrementar la cantidad de instituciones públicas administradas en el aplicativo Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido - RNSDD?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Implementar la metodología PHVA para la mejora del proceso de generación de usuario administrador de entidad en el aplicativo del Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido - RNSDD.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Los objetivos específicos que se plantean son:

1. Incrementar la cantidad de entidades con usuario administrador en el aplicativo del Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido - RNSDD.
2. Realizar un gasto eficiente en la implementación de la mejora.
3. Mejorar la calidad del servicio al cliente externo.

## **1.4 Justificación de la Investigación**

Es necesaria esta mejora para el RNSDD puesto que es una herramienta electrónica del sistema administrativo de gestión de recursos humanos, donde las entidades obligatoriamente inscriben y actualizan las sanciones impuestas a sus servidores civiles, las mismas que se publicitan a través del módulo de consulta ciudadana de SERVIR. Se encuentra regulado por el Decreto Supremo N° 040-2014-PCM.

El Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido – RNSDD, tiene el fin de administrar las sanciones de servidores que ingresan las instituciones pública, es una fuente de consulta y evita el ingreso de personas inhabilitadas para prestar servicios en el Estado, favoreciendo el ingreso de personal que brinde servicios de calidad a la ciudadanía.

### **1.5 Alcances de la investigación**

El alcance es a nivel de todo el país en las diferentes instancias de los gobiernos nacionales, regionales y locales provinciales y distritales.

Con esta mejora en el procedimiento, se podrá lograr que la herramienta electrónica del sistema administrativo de gestión de recursos humanos, sea de uso indispensable de las entidades o instituciones públicas, donde obligatoriamente inscriben y actualizan las sanciones impuestas a sus servidores civiles.

## **Capítulo II: Marco Teórico**

En este capítulo, se detallan los antecedentes del RNSDD y orígenes, como también la definición de mejora continua, terminología referente a las herramientas de calidad utilizadas en la mejora continua de procesos.

### **2.1 Antecedentes**

El RNSDD cuenta con antecedentes de aplicativos informáticos al servicio del Estado en diferentes países de Latino América, con respecto a este tema solo presentaremos 02 ejemplos:

**a) La Oficina Nacional del Servicio Civil de La República Oriental del Uruguay (<http://www.onsc.gub.uy/>):**

Misión:

Participar activamente en el fortalecimiento institucional del Estado en materia de; gestión humana, estructuras organizacionales, sistemas y procedimientos, proyectos normativos, formación y capacitación.

Liderar y asesorar en el diseño e instrumentación de las políticas de gestión, en el ámbito de su competencia.



Promover la profesionalización y desarrollo del servidor público, tendiente a asegurar una administración eficiente y actualizada, orientada a la sociedad.

Visión:

Ser protagonista nacional y referente regional en el proceso de transformación hacia una Administración Pública eficaz y eficiente al servicio de la sociedad, sustentando su accionar en el compromiso, desarrollo y profesionalización de las personas, así como en la ética en el desempeño de sus funciones.

Objetivos

- Desarrollar y gestionar un sistema de reclutamiento y selección de personal en la Administración Central
- Ajustar y racionalizar las estructuras de los Incisos de la Administración Central
- Fortalecer las Áreas de Desarrollo y Gestión Humana de los Incisos de la Administración Central
- Fortalecer los sistemas de análisis e información sobre servidores públicos del Estado
- Fortalecer los sistemas de capacitación y formación de los diferentes niveles de conducción de servidores públicos
- Implementar el Centro de Estudios e Investigación en materia de Administración Pública

Cuenta con:

### **El Registro de Vínculos con el Estado - RVE**

El objetivo del Registro de Vínculos con el Estado - RVE es unificar los diferentes registros a cargo de la ONSC, que hasta el 18 de enero de 2010 tenían soporte en diferentes bases de datos o sistemas de

información, de forma de sistematizar la información y contar con datos actualizados.

El sistema RVE unifica los registros a cargo de la ONSC. De esta forma se sistematiza la información y se cuenta con los datos actualizados. Uno de estos es el Registro de Inhabilitaciones; el módulo Inhabilitaciones centraliza la información relativa a los inhabilitados para ejercer la función pública de acuerdo a sentencias dictadas en los juzgados correspondientes.

**b) La Secretaría de la Función Pública (<http://www.gob.mx/sfp/que-hacemos>)**

Vigila el desempeño de los servidores públicos federales, determina la política de compras de la Federación, audita el gasto de recursos federales y coordina a los órganos internos de control en cada dependencia federal, entre otras funciones.

La Secretaría de la Función Pública, en cumplimiento a lo ordenado por la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, pone a disposición el Sistema del Registro de Servidores Públicos Sancionados.

Cuenta con:

**Sistema del Registro de Servidores Públicos Sancionados – RSPS (<http://www.rsps.gob.mx/Sancionados/publica/buscapublicas.jsp>)**

En el RSPD se inscriben y publican los datos de las sanciones impuestas por la Secretaría, con el fin de conocer los antecedentes de los servidores públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como de la Procuraduría General de la República, relacionados con el incumplimiento de sus obligaciones en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones.

Estos sistemas implementados en los países de Latinoamérica buscan el mismo objetivo, el de poder administrar adecuadamente la información de los servidores del Estado, y poder limitar el acceso laboral a las personas con un periodo de inhabilitación vigente, fomentando la transparencia de su gestión.

## **2.2 Reseña histórica**

Por medio de instrumentos normativos como Leyes y Decretos que dan las pautas y medios de regulación para el uso del RNSDD, se tienen los siguientes antecedentes.

### **2.2.1 Artículo 242° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N°27444 (10 de Abril 2001)**

Artículo que dio origen al Registro de sanciones.

“Registro de sanciones

La Presidencia del Consejo de Ministros o quien ésta designe organiza y conduce en forma permanente un Registro Nacional de Sanciones de destitución y despido que se hayan aplicado a cualquier autoridad o personal al servicio de la entidad, independientemente de su régimen laboral o contractual, con el objeto de impedir su reingreso a cualquiera de las entidades por un plazo de cinco años.”

De esta manera se da el nacimiento del RNSDD la primera entidad que lo administraría sería la PCM; pero en esta etapa no se tenía ningún proceso definido y tampoco se tenía ideado el desarrollo de una solución tecnológica para poder llevar la información que contendría el RNSDD.

**2.2.2 DECRETO SUPREMO N° 089-2006-PCM - Reglamento para el funcionamiento, actualización y consulta de la información en el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido – RNSDD (14 de Diciembre 2006)**

“CONSIDERANDO:

El artículo 30 del Decreto Legislativo N° 276 - Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público señala que el servidor destituido no puede reingresar al servicio público durante el término de cinco años como mínimo.

El artículo 242 de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

Que, el artículo 13 de la Ley N° 27815 - Ley del Código de Ética de la Función Pública dispone que las sanciones por infracción al Código de Ética se deberán inscribir en el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido; Que, conforme al Código Penal entre las penas que el Poder Judicial puede imponer por la comisión de un delito, se encuentra la de inhabilitación, la misma que puede ser accesoria o principal y puede ir desde 6 meses a cinco años.

Que, mediante Decreto Supremo N° 060-2001-PCM se crea el Portal del Estado Peruano como sistema interactivo de información a los ciudadanos a través de internet, el que proporcionará un servicio de acceso unificado sobre los servicios y procedimientos administrativos que se realiza ante las diversas dependencias públicas.

Que, dentro del marco del proceso de modernización de la Administración Pública que la Secretaría de Gestión Pública se encarga de dirigir el Sistema Nacional de Informática y de implementar la Política Nacional de

Gobierno Electrónico e Informática, entre cuyas funciones está la de promover el uso de nuevas tecnologías de la información.

Que, en tal sentido, resulta pertinente compatibilizar el uso de las nuevas tecnologías con la gestión del Registro Nacional de Sanciones de destitución y despido a cargo de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, así como modificar su funcionamiento integrando en él a las entidades de la Administración Pública.

En uso de las facultades conferidas en el inciso 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú y el Decreto Legislativo N° 560 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

DECRETA:

Artículo 1.- Objeto

Establézcase las disposiciones para el funcionamiento del Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido - RNSDD al que hace referencia el artículo 242 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, administrado por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación de la norma

La presente norma será de aplicación a todas las entidades públicas entendiéndose como tal a aquellas referidas en el artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, con excepción de las mencionadas en su inciso 8. Asimismo, será de aplicación a las Empresas que conforman la Actividad Empresarial del Estado.

### Artículo 3.- Creación del Sistema Electrónico de acceso al RNSDD en el Portal del Estado Peruano

Créase el Sistema Electrónico de acceso al RNSDD, administrado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, el cual operará a través del Portal del Estado Peruano como un campo en el que las entidades registren las sanciones de destitución, despido u otras establecidas por Ley que causen la inhabilitación del personal del empleo público o locador de servicios del Estado.

### Artículo 4.- Autoridad competente de inscribir la sanción.

El Jefe de la Oficina de Administración de cada Entidad, o quien haga sus veces, es el funcionario responsable de la inscripción en el RNSDD de las sanciones de destitución y despido. La entidad deberá comunicar a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática - ONGEI de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, el nombre de dicho funcionario.

El procedimiento para la comunicación del nombre del funcionario responsable y para la provisión de las claves y password de acceso, será aprobado mediante Resolución Ministerial, a propuesta de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

### CONCORDANCIAS:

R.M. N° 017-2007-PCM, Art. 9 (Del deber de consulta al RNSDD en los procesos de nombramiento, designación, elección, contratación laboral o locación de servicios.)

### Artículo 5.- Sanciones que deben inscribirse en el Registro

Las sanciones que deben de inscribirse en el RNSDD son:

- a. Las sanciones de destitución y despido. En el caso de trabajadores comprendidos en el régimen laboral de la actividad privada, el despido será el producido por causa justa relacionada con la conducta del trabajador, conforme al Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N° 003-97-TR.
- b. Las sanciones por infracción al Código de Ética.
- c. Las sanciones de inhabilitación que ordene el Poder Judicial.
- d. Otras que determine la Ley.

#### Artículo 6.- Sobre las resoluciones del Poder Judicial

6.1. Las sentencias penales condenatorias privativa de la libertad consentidas y ejecutoriadas impuestas al personal del empleo público acarrea la destitución o el despido automático y, por tanto, su inhabilitación por un período de cinco años.

En los casos de las sentencias de inhabilitaciones impuestas por el Poder Judicial, se deberán comunicar al Jefe de la Oficina de Administración de la entidad a la que pertenece el sancionado, a efectos de que éstas procedan a la inscripción en el RNSDD.

En ambos casos el funcionario responsable deberá proceder a inscribir en el RNSDD las inhabilitaciones respectivas en un plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación efectuada por el Poder Judicial.

6.2. Asimismo, toda resolución judicial que declare la nulidad de la sanción que originó la inhabilitación deberá ser comunicada, en un plazo de 5 días hábiles, al Jefe de la Oficina de Administración de la entidad a la que pertenece el sancionado, a fin de que dicha autoridad proceda a la anotación respectiva en el RNSDD.

#### Artículo 7.- Plazo de Inhabilitación

La sanción de destitución o despido acarrea la inhabilitación para ejercer función pública por un período de cinco años, la misma que surte efectos a partir del día siguiente de notificada la sanción de destitución y despido al sancionado.

Las inhabilitaciones impuestas por la autoridad judicial se sujetarán al plazo que cada resolución indique, el mismo que tendrá vigencia a partir del día siguiente de notificada la resolución al sentenciado.

La rehabilitación se produce automáticamente al día siguiente de culminado el período de inhabilitación.

#### Artículo 8.- Expedientes de sanciones

El responsable de cada entidad deberá contar con un expediente por cada sanción inscrita en el RNSDD el mismo que deberá contener toda documentación referida a la sanción inscrita o por inscribir, tales como la resolución que establece la sanción, el cargo de notificación de la sanción, los recursos impugnativos, las resoluciones que resuelven los recursos impugnativos, entre otros.

La autoridad responsable deberá mantener actualizados tales expedientes así como garantizar su adecuado archivo.

#### Artículo 9.- Plazo de Inscripción de las sanciones

Las sanciones señaladas en el artículo 5 de la presente norma deberán inscribirse en el RNSDD en un plazo no mayor de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la sanción al sancionado.

#### Artículo 10.- Acceso a la información del RNSDD

La información contenida en el RNSDD es de acceso público, por lo que las entidades públicas así como los administrados (personas naturales o jurídicas) pueden acceder a la información contenida en él.



Las Entidades podrán consultar la información del RNSDD a través del responsable al que se refiere el artículo 4 del presente Decreto, o del funcionario o servidor designado por éste y bajo su responsabilidad.

Los administrados, sean personas naturales o jurídicas, pueden acceder a la información contenida en el RNSDD, vía el procedimiento de acceso a la información previsto en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.

El administrado podrá solicitar dicha información directamente a la entidad pública respecto de aquellas sanciones que correspondan a personas que hayan pertenecido a dicha entidad o a la Presidencia del Consejo de Ministros.

**Artículo 11.- Reclamos sobre el contenido de la información del RNSDD**  
Toda queja o reclamo referido al contenido de la información de RNSDD deberá efectuarse por escrito ante la autoridad que realizó el ingreso de dicha información.

La entidad deberá pronunciarse sobre dicho reclamo en un término de 10 días hábiles, bajo responsabilidad.

En caso de que el reclamo haya sido declarado procedente, el responsable del registro deberá realizar la corrección que corresponda en el RNSDD inmediatamente, bajo responsabilidad.

**Artículo 12.- Obligación de consulta previa al Registro en los procesos de contratación o nombramiento**

En todo proceso de nombramiento, designación, elección, contratación laboral o de locación de servicios la entidad pública deberá de consultar

previamente al RNSDD, a fin de verificar si una persona se encuentra inhabilitada para ejercer función pública.

El incumplimiento por parte del responsable a que se refiere la presente disposición acarrea la respectiva responsabilidad administrativa, civil o penal.

#### Artículo 13.- Del Órgano de Control Institucional

El Órgano de Control Institucional de cada Entidad deberá verificar el cumplimiento de la presente norma, contando con acceso libre a la información contenida en el RNSDD.

#### Disposiciones Complementarias Transitorias

Primera.- Aprobación del procedimiento para registrar las sanciones en el Registro

En un plazo no mayor de 30 días calendario, contados a partir del día siguiente de la publicación de la presente norma, la ONGEI deberá elaborar la Directiva sobre el uso, registro y consulta del Sistema Electrónico del RNSDD el cual será aprobado por Resolución Ministerial.

En dicha norma, además, se aprobará el procedimiento para que aquellas entidades públicas que no cuenten con las herramientas tecnológicas para inscribir las sanciones en el Registro puedan hacerlo directamente desde cualquier cabina de Internet o con el apoyo de la Municipalidad Distrital, Provincial o del Gobierno Regional más cercano, las mismas que tienen la obligación de brindarles el apoyo necesario para tal fin.

Segunda.- Vigencia

El presente Decreto Supremo entrará en vigencia al día siguiente de publicada la Resolución Ministerial que se señala en la disposición anterior.

Tercera.- Inscripción de sanciones impuestas desde la vigencia de la Ley N° 27444

Concédanse un plazo excepcional para que los Jefes de la Oficina de Administración de cada entidad procedan a inscribir en el RNSDD aquellas sanciones mencionadas en el artículo 5 que se hayan impuesto en su entidad desde la vigencia de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. Dicho plazo vencerá a los 30 días calendario siguiente de la publicación de la Resolución Ministerial a la que se refiere la primera disposición complementaria transitoria.

Disposición Complementaria Derogatoria

Única.- Deróguense las Resoluciones Ministeriales N° s. 135-2004-PCM y 099-2005-PCM.

Disposiciones Complementarias Finales

Primera.- La Presidencia del Consejo de Ministros, a propuesta de la Secretaría de Gestión Pública, aprobará las normas complementarias que sean pertinentes.

Segunda.- El presente Decreto Supremo será refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.”

Con este Decreto y de acuerdo a la política nacional dentro del marco del proceso de modernización de la Administración Pública que la Secretaría de Gestión Pública se encarga de dirigir el Sistema Nacional de Informática y de implementar la Política Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, entre cuyas funciones está la de promover el uso de nuevas tecnologías de la información.

Además de ellos, nos dan las pautas del funcionamiento, obligaciones y quienes serían los usuarios con los que deberíamos de gestionar esta herramienta.

### **2.2.3 RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 017-2007-PCM - Aprueban Directiva para el uso, registro y consulta del Sistema Electrónico del Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido – RNSDD (18 de Enero 2007)**

“SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar la Directiva para el uso, registro y consulta del Sistema Electrónico del Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido – RNSDD en el Portal del Estado Peruano, la misma que forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2º.- Deróguese la Resolución Ministerial 135- 2004-PCM, que aprueba la Directiva para el funcionamiento del Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido y su modificatoria la Resolución Ministerial 099-2005-PCM.

#### **Directiva N° 001-2007-PCM/SG**

Directiva para el uso, registro y consulta del Sistema Electrónico del Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido – RNSDD

#### **I. DEL OBJETO:**

Aprobar el procedimiento de funcionamiento del Sistema Electrónico del Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido, en adelante “RNSDD”, el cual se encuentra integrado en el Portal del Estado Peruano conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 089- 2006-PCM, en adelante “el Decreto Supremo”.

#### **II. FINALIDAD:**

La presente Directiva pretende estandarizar el procedimiento que toda autoridad debe seguir para el uso, registro y consulta del contenido del RNSDD.

### III. BASE LEGAL:

- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 27815 - Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Decreto Supremo N° 017-93-JUS–Texto Único Ordenado de La Ley Orgánica del Poder Judicial – Decreto Legislativo N° 767.
- Decreto Supremo N° 089-2006-PCM - Reglamento para el funcionamiento, actualización y consulta de la información del Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido – RNSDD.

### IV. ALCANCE:

La presente directiva tiene alcance nacional, siendo de obligatorio cumplimiento para todas las Oficinas Generales de Administración o las que hagan sus veces de las entidades públicas a las que se refiere el artículo I de la Ley N° 27444, con excepción de las referidas en el inciso 8) y las empresas privadas con participación del Estado y que se detallan a continuación: Para los fines de la presente Ley, se entenderá por “entidad” o “entidades” de la Administración Pública:

1. El Poder Ejecutivo, incluyendo Ministerios y Organismos Públicos Descentralizados.
2. El Poder Legislativo.
3. El Poder Judicial.
4. Los Gobiernos Regionales.
5. Los Gobiernos Locales.
6. Los Organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía.

7. Las demás entidades y organismos, proyectos y programas del Estado, cuyas actividades se realizan en virtud de potestades administrativas y, por tanto se consideran sujetas a las normas comunes de derecho público, salvo mandato expreso de ley que las refiera a otro régimen.

## V. RESPONSABILIDAD:

La presente norma es de aplicación a los Jefes de las Oficinas Generales de Administración o quienes hagan sus veces, a los encargados de todo proceso de selección, designación, nombramiento o contratación de personas en la Administración Pública así como de aquellos responsables de sancionarlos.

## VI. NORMAS GENERALES Y DEL PROCEDIMIENTO:

1.- Del registro del funcionario responsable ante el RNSDD El Jefe de la Oficina de Administración o quien haga sus veces es el responsable de inscribir las sanciones y atender las consultas sobre las sanciones emitidas por su entidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 4º del Decreto Supremo. En un plazo no mayor de cinco (5) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la publicación de la presente norma, el funcionario responsable deberá registrarse en el RNSDD, ingresando a la siguiente dirección electrónica: [www.peru.gob.pe/sanciones/index.asp](http://www.peru.gob.pe/sanciones/index.asp). Para ello deberá elegir la opción “registrarse” y seguir los pasos establecidos en el Manual de Uso del RNSDD, que podrá descargar gratuitamente desde la dirección electrónica señalada en el párrafo anterior. La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI, aprobará o rechazará el registro del funcionario responsable.

2.- Confirmación del Registro del Funcionario Responsable: Para que el registro del funcionario responsable sea válido dicho funcionario no debe encontrarse con inhabilitación vigente al momento de su inscripción en el RNSDD. En el caso de que el registro del funcionario responsable haya

sido aprobado, la ONGEI remitirá un usuario y clave de acceso al RNSDD, mediante correo electrónico. En el caso de rechazo, se indicará el motivo del mismo.

3.- Del acceso al Sistema del RNSDD: Verificado el registro del funcionario responsable, éste accederá con su usuario y clave al RNSDD para realizar el ingreso y actualización del personal de la entidad que hubieren sido sancionado.

4.- Del cambio de funcionario responsable ante el RNSDD: En caso de reemplazo del funcionario responsable, el reemplazante deberá registrarse ante el RNSDD conforme lo establece el numeral 2 de la presente directiva, en un plazo no mayor de los cinco (5) días calendarios, contados a partir del día siguiente de su designación, nombramiento o encargatura. En el proceso de registro el nuevo responsable deberá seleccionar el nombre de la persona a quien reemplaza y concluir con el procedimiento establecido en la siguiente dirección electrónica: [www.peru.gob.pe/sancionados/index.asp](http://www.peru.gob.pe/sancionados/index.asp)

5.- De la pérdida del nombre de usuario y/o clave de acceso: En caso que la autoridad responsable olvide, extravíe o por razones de seguridad requiera otro nombre de usuario y/o clave de acceso, deberá comunicar este hecho a la ONGEI, al siguiente correo electrónico: RNSDD@PCM.GOB.PE. La ONGEI generará un nuevo usuario y clave de usuario, los mismos que comunicará al solicitante, mediante correo electrónico, procediendo a desactivar los anteriores.

6.- Registro de Sanciones: Las sanciones que el funcionario responsable debe inscribir en el RNSDD son todas aquellas señaladas en el artículo 5º del Decreto Supremo y que se detallan a continuación: a. Las sanciones de destitución y despido. b. Las sanciones por infracción al Código de Ética. c. Las sanciones de inhabilitación que ordene el Poder Judicial. d. Otras que determine la Ley. Dentro de los cinco (5) días hábiles de

notificada alguna de las sanciones señaladas en el párrafo anterior, el funcionario responsable deberá realizar el registro en el RNSDD. La autoridad que dispone la sanción será solidariamente responsable de la información contenida en el RNSDD.

7.- De las entidades públicas que no cuenten con servicio de Internet Los responsables de las entidades públicas que no cuenten con acceso a Internet podrán ingresar la información requerida en el RNSDD desde cualquier cabina de Internet o con el apoyo de la municipalidad distrital, provincial o gobierno regional más cercano que cuente con dicho servicio. Cuando el funcionario responsable requiera del apoyo de alguna de las entidades señaladas en el párrafo anterior, deberá coordinar previamente con la entidad colaboradora la hora en que podrá hacer uso de los equipos informáticos, con la finalidad de que ésta disponga las facilidades respectivas, bajo responsabilidad. La entidad que cuente con acceso a Internet estará obligada a brindar su apoyo y colaboración a la entidad solicitante. Solo podrá exonerarse cuando por razones técnicas, debidamente probadas, o en el caso fortuito o fuerza mayor, no se encuentren operativos los equipos o el servicio de Internet.

8.- De las quejas sobre la información contenida en el RNSDD: Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de una queja sobre el contenido de la información del RNSDD, el funcionario responsable deberá determinar la procedencia o no de la misma. Si la queja es considerada procedente, el funcionario responsable deberá realizar la respectiva corrección en el RNSDD, dentro de los 5 días hábiles siguientes al plazo indicado en el párrafo anterior, bajo responsabilidad.

9.- Del deber de consulta al RNSDD en los procesos de nombramiento, designación, elección, contratación laboral o de locación de servicios: En todo proceso de nombramiento, designación, elección, contratación laboral o de locación de servicios en la Administración Pública, cualquiera sea la modalidad de contratación, la autoridad a cargo de tales,



previamente a la contratación, deberá constatar que ningún candidato se encuentre inhabilitado para ejercer función pública, conforme al RNSDD. Para ello, deberá solicitar al funcionario responsable la consulta ante el RNSDD, de existir. Aquellos candidatos que se encuentren con inhabilitación vigente deberán ser descalificados del proceso de contratación, no pudiendo ser nombrado, designado, elegido o seleccionado bajo ninguna modalidad de contratación. De acuerdo con el artículo 12º del Decreto Supremo, la autoridad que no cumpla con acreditar la consulta previa al RNSDD, asumirá la respectiva responsabilidad administrativa, sin perjuicio de la responsabilidad penal que hubiere, por el incumplimiento del Decreto Supremo y la presente disposición. En caso se compruebe la contratación de una persona que tuviera la condición de inhabilitado, dicha contratación es nula de pleno derecho.

10.- De la Responsabilidad de las Entidades Públicas El responsable al que se refiere el numeral 1 de la presente Directiva asume las responsabilidades previstas en el artículo 4º del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por el incumplimiento del Decreto Supremo N° 032-2006-PCM y de la presente Resolución Ministerial. Cualquier ciudadano, funcionario o servidor público que tenga conocimiento del uso inadecuado del RNSDD tiene el deber de denunciarlo ante la Oficina de Control Institucional de cada entidad. La Secretaría de Gestión Pública, como administrador del RNSDD, deberá informar a la Contraloría General de la República sobre los casos de incumplimiento o irregularidades que detecte o de los que tome conocimiento.

11.- Del Manual de uso del RNSDD: Las entidades públicas podrán descargar el Manual de Uso desde la dirección electrónica del RNSDD. Las consultas referidas al funcionamiento, acceso y actualización del RNSDD serán absueltas por la ONGEI, a través de los medios indicados

en el espacio de atención al usuario de la correspondiente dirección electrónica del RNSDD.

### **Disposiciones Complementarias**

Única Disposición Complementaria Transitoria:

El funcionario responsable deberá registrar y actualizar las sanciones producidas en su Entidad desde la entrada en vigencia de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que a la fecha de la publicación de la presente Resolución no se encuentren registradas en el RNSDD.

El plazo para la actualización de dicha información es de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la publicación de la presente Directiva en el Diario Oficial El Peruano.”

## **2.2.4 DECRETO SUPREMO N° 040-2014-PCM - Aprueban Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil RNSDD (13 de Junio 2014)**

“CAPÍTULO V: Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido

Artículo 121.- Objeto, finalidad y alcance

El Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido, en adelante el Registro, es una herramienta del sistema administrativo de gestión de recursos humanos, donde se inscriben y se actualizan las sanciones impuestas a los servidores públicos, cuyo registro es obligatorio, las mismas que se publicitan a través del módulo de consulta ciudadana.

El Registro tiene por finalidad que las entidades públicas garanticen el cumplimiento de las sanciones y no permitan la prestación de servicios en el Estado a personas con inhabilitación vigente, así como contribuir al desarrollo de un Estado transparente. El Registro alerta a las entidades

sobre las inhabilitaciones impuestas a los servidores civiles conforme a las directivas de SERVIR.

#### Artículo 122.- Publicidad, Legitimación y Permanencia del Registro

El Registro es público. Se garantiza el acceso a su información a toda persona mediante el módulo de consulta ciudadana. Ninguna entidad pública del Estado podrá alegar desconocimiento o ignorancia de las sanciones inscritas en el Registro.

Las entidades están obligadas a inscribir las sanciones en el Registro conforme al contenido literal del acto administrativo de sanción. Las inscripciones se presumen exactas al contenido del acto administrativo de sanción, son válidas y producen todos sus efectos.

Las sanciones que no se encuentren vigentes continuarán registradas permanentemente, siendo visualizadas únicamente por SERVIR, salvo las excepciones establecidas por norma. Habiendo perdido vigencia la sanción o generada la rehabilitación del servidor, SERVIR únicamente puede brindar información de sanciones o inhabilitaciones no vigentes al Poder Judicial, a la Contraloría General de la República u otra entidad señalada por norma, en el marco de sus funciones.”

#### **2.2.5 RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 0233-2014-SERVIR-PE – Directiva que aprueba los lineamientos para la administración, funcionamiento, procedimiento de inscripción y consulta del Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido - RNSDD (05 de Noviembre 2014)**

##### **“I.- OBJETIVO**

Establecer los lineamientos para la administración, funcionamiento, procedimiento de inscripción y consulta de sanciones en el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido, en adelante el Registro,

creado por el artículo 242º de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, administrado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil, conforme a lo establecido en el artículo 98º de la Ley W30057.

## II.- BASE LEGAL

2.1. Ley N° 27444 y sus modificatorias, que aprueba la Ley del Procedimiento Administrativo General.

2.2. Ley N° 30057, que aprueba la Ley del Servicio Civil.

2.3. Decreto Legislativo N° 1023 y sus modificatorias, que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

2.4. Ley N° 29622, que aprueba la Ley que modifica la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y amplía las facultades en el proceso para sancionar en materia de responsabilidad administrativa funcional.

2.5. Decreto Legislativo N° 635, que aprobó el Código Penal y sus modificatorias.

2.6. Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento General de la Ley W30057, Ley del Servicio Civil.

2.7. Decreto Supremo N° 062-2008-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil y sus modificatorias.

2.8. Decreto Supremo N° 023-2011-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29622, denominado "Reglamento de infracciones y sanciones para la responsabilidad administrativa funcional derivada de los informes emitidos por los órganos del Sistema Nacional de Control.

## III.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente directiva tiene alcance nacional, siendo de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas que se encuentran comprendidas dentro del artículo 1 del Título Preliminar de la Ley N°27444 con excepción de las mencionadas en el inciso 8, las entidades que forman parte del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, previstas en el Decreto Legislativo N°1023 y la Ley N°30057; además de las empresas que conforman la actividad empresarial del Estado.

#### IV.- DISPOSICIONES GENERALES

##### 4.1.- Concepto y Finalidad

El Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido, en adelante el Registro, es una herramienta electrónica del sistema administrativo de gestión de recursos humanos donde las entidades obligatoriamente inscriben y actualizan las sanciones impuestas a sus servidores civiles, las mismas que se publicitan a través del módulo de consulta ciudadana de SERVIR.

El Registro tiene por finalidad que las entidades garanticen el cumplimiento de las sanciones inscribibles; y no permitan la prestación de servicios en el Estado a personas con suspensión o inhabilitación vigente; contribuyendo a la transparencia en la incorporación de los recursos humanos al Estado; así como constituir una garantía para los sancionados sobre la contabilización exacta del período que dura su sanción.

##### 4.2.- Publicidad

El Registro es público y garantiza el acceso a su información a toda persona, mediante el módulo de consulta ciudadana. Ninguna entidad del Estado podrá alegar desconocimiento o ignorancia de las sanciones

inscritas. Todas las entidades del Estado deben tener el Módulo de Consulta Ciudadana en su portal web institucional.

#### 4.3.-legitimación

Las entidades están obligadas a inscribir las sanciones en el Registro conforme al contenido literal del acto administrativo que impone la sanción. Las inscripciones no constituyen actos administrativos se presumen exactas al contenido de la resolución que contiene la sanción, salvo prueba en contrario.

#### 4.4.-Permanencia

Las sanciones que no se encuentren vigentes continuarán registradas permanentemente, siendo visualizadas únicamente por la Autoridad Nacional del Servicio Civil, pudiendo brindar información sobre éstas al Poder Judicial, a la Contraloría General de la República u otra entidad señalada por norma, en el marco de sus funciones.

#### 4.5.-Administración del Registro

La Autoridad Nacional del Servicio Civil administra el Registro dictando los instrumentos técnicos normativos necesarios para su funcionamiento y supervisa el cumplimiento de las obligaciones de las entidades establecidas en el artículo 125° del Reglamento General de la Ley N°30057. La supervisión se realiza de conformidad a las normas sobre la materia.

### V.-DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

#### 5.1.- USUARIOS DEL REGISTRO

##### 5.1.1.- Tipos de usuarios

El Registro otorga dos tipos de usuario a las entidades:

- a) Usuario de inscripción.- Tiene acceso al aplicativo electrónico del Registro, para inscribir, modificar, suspender, anular y eliminar las sanciones que emite su entidad, además de efectuar consulta. Sólo se otorga un usuario de inscripción a cada entidad.
- b) Usuario de lectura.- Tiene acceso al aplicativo electrónico del Registro, sólo para realizar consultas. Cada entidad tiene derecho a un usuario de lectura. Excepcionalmente, se otorgarán usuarios adicionales de éste tipo, cuando se encuentre debidamente sustentada la necesidad de la entidad, en virtud a su capacidad operativa. Las oficinas de control institucional de cada entidad pueden solicitar un usuario de éste tipo.
- c) Usuario Contraloría General de la República.- Tiene acceso al aplicativo electrónico del Registro, para inscribir, modificar, suspender, anular y eliminar las sanciones que emite a los servidores civiles de las entidades de los distintos niveles de gobierno; además de efectuar consultas.

#### 5.1.2.- Órgano competente para solicitar usuario

Son competentes para acceder al aplicativo electrónico del Registro:

- a) La oficina de recursos humanos a través de su jefe o el que haga sus veces, es responsable de la inscripción de las sanciones por responsabilidad administrativa disciplinaria y las inhabilitaciones ordenadas por el Poder Judicial a sus servidores o ex servidores.
- b) La Contraloría General de la República, es responsable de la inscripción de las sanciones que se imponen por responsabilidad administrativa funcional que hubieran quedado firmes o causado estado.

## 5.2.- SANCIONES MATERIA DE INSCRIPCIÓN

### 5.2.1.- Sanciones de obligatoria inscripción en el Registro

Las sanciones que son objeto de inscripción en el Registro son las siguientes:

- a) Destitución o despido y suspensión, independientemente de su régimen laboral.
- b) Sanciones por responsabilidad administrativa funcional impuestas por la Contraloría General de la República y el Tribunal Superior de Responsabilidades Administrativas.
- c) Inhabilitaciones ordenadas por el Poder Judicial. d) Otras que determine la normatividad.

## 5.3.- OBTENCIÓN DE USUARIO

5.3.1.- Solicitud de usuario Las entidades comprendidas en el artículo 3° de la presente directiva, deben comunicar el nombre, el cargo, el correo electrónico y el teléfono de los servidores que tendrán usuario de inscripción y/o usuario de lectura en su respectiva entidad. La comunicación que se remite a la Autoridad Nacional del Servicio Civil, debe adjuntar el documento mediante el cual se le designa como jefe de recursos humanos o en el caso de las entidades que no cuenten con uno, será el documento mediante el cual se designa a un servidor como usuario del Registro, con el acuse de recepción de éste. La solicitud debe encontrarse suscrita por su superior jerárquico.

De existir órganos desconcentrados, proyectos, programas o unidades ejecutoras que no hayan sido definidas como entidades Tipo B, la



solicitud designando a su jefe de recursos humanos o quien haga sus veces como usuario del Registro debe ser suscrita por su entidad Tipo A. Los servidores designados deben ingresar a la siguiente dirección electrónica: [www.sanciones.gob.pe](http://www.sanciones.gob.pe), registrando en la opción correspondiente sus datos, su correo electrónico y adjuntar el documento indicado en el primer párrafo de este artículo. El aplicativo remitirá una confirmación del registro a la cuenta de correo electrónico ingresada, asignándole un número de solicitud.

#### 5.3.2.- Aprobación de la solicitud de usuario

La Autoridad Nacional de Servicio Civil debe verificar que el servidor cuya solicitud se evalúa no registre una inhabilitación vigente. Lo anterior, previo a remitir el usuario y clave de acceso al Registro, a través del correo electrónico del usuario quien debe proceder a cambiar la clave otorgada por el aplicativo. En el caso se rechace la solicitud de usuario, se indicará el motivo mediante correo electrónico.

#### 5.3.3.- Actualización de usuario

La actualización de usuario en el Registro debe ser comunicada a la Autoridad Nacional del Servicio Civil, indicando el usuario a ser dado de baja y el servidor que lo reemplazará, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de producirse el término del vínculo laboral, designación, nombramiento, encargatura y otros; llevando a cabo el mismo procedimiento señalado en el numeral 5.3.1 de la presente directiva.

Asimismo, el usuario de inscripción debe actualizar constantemente los datos de su entidad en el aplicativo.

#### 5.3.4.- Recuperación de clave de acceso

Para recuperar la clave de acceso, el usuario debe ingresar a la dirección electrónica: [www.sanciones.gob.pe](http://www.sanciones.gob.pe), completando la información solicitada en la opción correspondiente y el aplicativo remitirá un correo electrónico a la cuenta consignada, conteniendo una nueva clave.

#### 5.3.5.- Prohibición de transferir el usuario y clave

El usuario y la clave otorgados tienen el carácter de personal e intransferible, debiendo los usuarios tomar las medidas de seguridad correspondientes. El uso inadecuado del usuario y contraseña acarrea las responsabilidades administrativas, civiles y/o penales correspondientes.

El usuario puede actualizar su clave a través del aplicativo cuando lo requiera; así como de conformidad a los plazos establecidos por la herramienta electrónica.

#### 5.4.- INSCRIPCION DE LAS SANCIONES

5.4.1.- Plazo para inscribir sanciones derivadas de procedimientos por responsabilidad administrativa disciplinaria La sanción de suspensión se inscribe en el Registro al día siguiente de haber sido notificada al servidor civil; y las sanciones de destitución y despido se inscriben, a más tardar, al día siguiente de:

- a) Haber transcurrido el plazo de apelación de quince (15) días hábiles sin que el servidor civil haya interpuesto recurso de apelación contra el acto que lo sancionó.
- b) Haber notificado al servidor civil la resolución que agota la vía administrativa, confirmando la sanción.

5.4.2.- Plazo para inscribir sanciones derivadas de procedimientos por responsabilidad administrativa funcional. Las sanciones de inhabilitación y suspensión emitidas como consecuencia de procedimientos por responsabilidad administrativa funcional seguidos por la Contraloría

General de la República, se inscriben en el aplicativo electrónico del Registro, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de cumplidos los siguientes supuestos:

- a) Haber transcurrido el plazo de apelación de quince (15) días hábiles sin que el servidor civil haya interpuesto recurso de apelación contra el acto que lo sancionó.
- b) El Tribunal Superior de Responsabilidades Administrativas haya notificado al servidor civil la resolución del recurso de apelación interpuesto por éste, resolviéndose sancionarlo en última instancia administrativa.

#### 5.4.3.-Plazo para inscribir inhabilitaciones declaradas por el Poder Judicial Las entidades

inscriben en el Registro las inhabilitaciones ordenadas mediante sentencia consentida y ejecutoriada emitidas por el Poder Judicial, en los supuestos de los numerales 1 o 2 del artículo 36<sup>1</sup> del Código Penal, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de haber sido notificadas.

#### 5.4.4.- Modificaciones ordenadas por el Tribunal del Servicio Civil y el Poder Judicial

Toda resolución administrativa o judicial que declare la suspensión por medida cautelar modificación, nulidad o revocación de la sanción, debe ser inscrita en el Registro en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles,

---

<sup>1</sup> Artículo 36• del Código Penal

La inhabilitación produce, según disponga la sentencia:

- 1.- Privación de la función, cargo o comisión que ejercía el condenado, aunque provenga de elección popular;
- 2.-Incapacidad o impedimento para obtener mandato, cargo, empleo o comisión de carácter público; ( ... )

contados desde el día siguiente que el Tribunal del Servicio Civil o el Poder Judicial realice la notificación correspondiente a la entidad o Contraloría General de la República, según corresponda.

#### 5.4.5.- Formalidad para la inscripción y modificación de una sanción

Todas las entidades al momento de realizar la inscripción o modificación de una sanción deben cumplir con adjuntar el archivo digital del documento que contiene la sanción o sustenta la modificación; así como aquel mediante el cual se realizó la notificación, en el aplicativo electrónico del Registro.

#### 5.4.6.- Computo del plazo de la sanción

El plazo de la sanción de suspensión por responsabilidad disciplinaria se computa desde el día siguiente de efectuada la notificación al sancionado; mientras que la inhabilitación que se deriva de las sanciones de destitución o despido es de un período de cinco (5) años, que se computa desde el día siguiente que la resolución administrativa quede firme o que la resolución que agota la vía administrativa sea notificada al sancionado.

Las inhabilitaciones impuestas por la Contraloría General de la República o Tribunal Superior de Responsabilidad Administrativa se sujetarán al plazo que cada resolución indique y surten efectos desde su notificación al sancionado.

Las inhabilitaciones consentidas y ejecutoriadas ordenadas por el Poder Judicial se computan desde el día siguiente de la notificación al sentenciado.

La demora de la inscripción en el Registro por parte de la entidad, no posterga el inicio del cómputo de la sanción.

#### 5.4.7.- Archivo documentado de las sanciones inscritas en el Registro

Los jefes de recursos humanos o quien haga sus veces deben contar con toda la documentación del procedimiento administrativo disciplinario referida a la sanción inscrita en el registro, la misma que debe ser archivada en la sección correspondiente del legajo personal de cada servidor civil.

## 5.5.- VIGENCIA DE LAS INSCRIPCIONES

5.5.1.- Vigencia de las sanciones derivadas de procedimientos por responsabilidad administrativa disciplinaria y las declaradas por el Poder Judicial

Las sanciones derivadas de procedimientos por responsabilidad administrativa disciplinaria y aquellas ordenadas por sentencia del Poder Judicial sólo serán visibles en la herramienta electrónica del Registro hasta el último día del plazo de vigencia de la sanción, lo anterior opera automáticamente, sin mediar ninguna 'solicitud; así como la rehabilitación. No constituyen precedente o demérito para el servidor civil.

5.5.2.- Rehabilitación para los servidores civiles de las sanciones derivadas de procedimientos por responsabilidad administrativa funcional  
La rehabilitación de los servidores civiles de una sanción de inhabilitación o suspensión emitida como consecuencia de procedimientos por responsabilidad administrativa funcional seguidos por la Contraloría General de la República se produce automáticamente a los tres (3) años de cumplida efectivamente la sanción que indica la resolución, no pudiendo constituir precedente o demérito para el sancionado.

## 5.6.- RECTIFICACIÓN DE LA INSCRIPCIÓN DE UNA SANCIÓN

5.6.1.- Rectificación de errores materiales

- Las inscripciones realizadas por las entidades públicas en el Registro no constituyen actos administrativos; no procediendo la interposición de recurso impugnatorio alguno.
- Ante el error material o inconsistencias entre el contenido del acto administrativo por el cual se resolvió sancionar al servidor y las inscripciones en el Registro, procede de oficio o a solicitud de la persona afectada, la rectificación de errores de la inscripción registral.
- En caso que la rectificación sea a solicitud de la persona afectada, ésta deberá presentar su solicitud por escrito ante la entidad que inscribió la sanción, debiendo ser resuelta por ésta en un plazo máximo de diez (10) días hábiles de presentada la solicitud.
- En caso que la rectificación haya sido declarada procedente, la entidad deberá realizar la corrección que corresponda en el Registro en el plazo de 24 horas, bajo responsabilidad.
- Las personas inscritas que no han sido sancionadas podrán interponer contra la entidad que las inscribió en el Registro, las acciones correspondientes para salvaguardar sus derechos.

## 5.7.- OBLIGACIÓN DE CONSULTAR EL REGISTRO

### 5.7.1.- Previo al proceso de incorporación

En todo proceso de incorporación de una persona natural a la Administración Pública, independientemente del régimen o modalidad de contratación; la autoridad a cargo de tales procesos, previamente a la incorporación deberá constatar que no se encuentre inhabilitado para ejercer función pública conforme al contenido del Registro.

El Registro brinda a los usuarios la consulta masiva en línea, mediante la carga de archivos.

Aquellos candidatos que se encuentran con inhabilitación vigente deberán ser descalificados del proceso de incorporación, no pudiendo ser nombrados, designados o contratados bajo ningún régimen o modalidad de contratación.

En caso se compruebe que una persona incorporada a una entidad pública tuviese la condición de inhabilitado o hubiese devenido en inhabilitado, la entidad deberá dar por terminada automáticamente la vinculación; sin perjuicio de la determinación de la responsabilidad administrativa, civil y penal del inhabilitado y del jefe de recursos humanos o quien haga sus veces.

#### 5.7.2.- Verificación mensual de los inhabilitados

Cada mes, todas las entidades públicas se encuentran obligadas a revisar el listado mensual del aplicativo que contiene la relación de nuevos inhabilitados para el ejercicio de la función pública. La Autoridad Nacional del Servicio Civil publica mensualmente el listado en la página web de la Presidencia del Consejo de Ministros y en su página web, dentro de los primeros 10 día hábiles del siguiente mes, en función a las inscripciones realizadas por los responsables de las entidades.

### 5.8.- ACCESO A LA INFORMACION CONTENIDA EN EI REGISTRO

#### 5.8.1.-Transparencia y acceso a la Información

La información de sanciones inscritas y vigentes en el Registro es de acceso a todas las personas, mediante la búsqueda en la dirección electrónica:

<http://www.sanciones.gob.pe/transparencia/>. Asimismo, se puede acceder a la información contenida en el Registro solicitando en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública a la entidad pública

que emitió e inscribió la sanción o a la Autoridad Nacional del Servicio Civil.

#### 5.8.2.-Certificados de no encontrarse inhabilitado

A través del Módulo de Consulta Ciudadana ubicado en el aplicativo electrónico del Registro y en la página web de Servir, la ciudadanía puede realizar consultas gratuitas e impresiones sobre las mismas, sin ningún límite de búsquedas.

A solicitud de parte y previo pago de la tasa correspondiente, la Autoridad Nacional del Servicio Civil emitirá certificados negativos de encontrarse inhabilitado para incorporarse al Estado, en un plazo de cinco (5) días hábiles contados desde que el administrado efectuó la solicitud.

Se prohíbe a las entidades solicitar a los postulantes la presentación de constancias de no encontrarse inscritos en el Registro, bajo responsabilidad.

#### 5.9.- DEL TRIBUNAL DEL SERVICIO CIVIL

##### 5.9.1.-Reporte mensual del Tribunal del Servicio Civil

En el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el primer día hábil del siguiente mes, el Tribunal del Servicio Civil remite a la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, un reporte mensual sobre las resoluciones que haya emitido agotando la vía administrativa en materia de régimen disciplinario, específicamente sobre suspensiones, destituciones y despidos que hayan sido notificadas al servidor civil sancionado.

Lo anterior, tiene como finalidad alertar mensualmente a las entidades mediante la herramienta electrónica del Registro sobre el inicio del período de inhabilitación de los servidores civiles sancionados, además



de verificar el cumplimiento de las entidades de la obligación de inscribir en el registro determinadas sanciones.

#### 5.10.- RESPONSABILIDAD

##### 5.10.1.- Del Órgano de Control Institucional

El Órgano de Control Institucional de cada entidad determina las responsabilidades correspondientes en caso de detectar incumplimientos o irregularidades; para lo cual puede solicitar, un usuario de lectura del Registro, a la Autoridad Nacional del Servicio Civil de acuerdo al procedimiento indicado en la presente directiva.

##### 5.10.2.-Denuncia ciudadana

Todo ciudadano que tenga conocimiento del incumplimiento de las entidades de las disposiciones contenidas en el Capítulo V del Título VI del libro 1 del Decreto Supremo N°040-2014-PCM; así como de la presente directiva puede denunciar el hecho ante la Autoridad Nacional de Servicio Civil.

#### VI.- DISPOSICIONES FINALES

##### 6.1.- VIGENCIA

La presente directiva entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano y en el portal de la Autoridad Nacional del Servicio Civil; salvo lo estipulado en el segundo párrafo del numeral 5.3.1 que entrará en vigencia al día siguiente de la publicación de la Directiva sobre entidades tipo A y tipo B que emitirá la Autoridad Nacional del Servicio Civil.

##### 6.2.- FALTAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEY N°27815

De acuerdo al artículo 100° del Decreto Supremo N°040-2014-PCM, constituyen faltas para efectos de la responsabilidad administrativa disciplinaria aquellas previstas en la Ley N°27815, las cuales se procesan conforme a las reglas procedimentales establecidas en la Ley N°30057, inscribiéndose en el Registro las sanciones de suspensión, despido o destitución; dado que han sido impuestas en el marco de un procedimiento administrativo disciplinario.

### 6.3.- INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE SANCIONES DE DESTITUCIÓN Y DESPIDO

En un plazo excepcional no mayor a treinta (30) días hábiles contados desde la publicación de la presente directiva, las entidades públicas en los tres niveles de gobierno deben:

- Adecuar la designación del responsable del Registro de la entidad, que recae en el Jefe de Recursos Humanos o quien haga sus veces;
- Obtener usuario en el Registro aquellas entidades que a la fecha no lo tienen.
- Solicitar la baja de los usuarios de aquellas personas que ya no cuenten con la designación para tener un usuario de inscripción o lectura en el Registro, por nueva designación, cese o suspensión, entre otros y que a la fecha de la publicación de la presente directiva no hayan sido dados de baja.
- Cumplir con actualizar los datos de su entidad en el aplicativo del Registro.”

Con esas herramientas normativas como directrices, se pudo ir acondicionando en el tiempo y de acuerdo a las necesidades de las instituciones, el funcionamiento y configuración del aplicativo electrónico del RNSDD para que su uso este en un entorno amigable y de fácil comprensión.

## **2.3 Métodos y herramientas para la mejora de procesos**

Según el Instituto para la Calidad-PUCP.(2015) define lo siguiente:

### **2.3.1 La Mejora de Procesos**

Referida a la aplicación de acciones de rápida implementación por parte del mismo equipo que ejecuta el proceso y monitoreados por el “Dueño del Proceso”. Estas acciones de mejora deberán conformar un proyecto del máximo 4 meses y normalmente no requiere de cambios profundos a nivel de tecnología que soporta el proceso y el riesgo de fallar en la implementación del proyecto no es significativo.

Para que se produzca el cambio cultural requerido es necesario que las personas estén convencidas de los beneficios que les brinda la mejora, también que la Alta Dirección motive a todas las personas, les brinde procedimientos y técnicas, así como el poder de decidir y actuar para poder realizar los cambios que se requieran (Walton, 2004). Ejemplo:

- Ejecución de un plan de capacitación para fortalecer las competencias del personal que ejecuta el proceso.

### **2.3.2 El Rediseño de Procesos**

Implica la implementación de cambios más radicales en la secuencia de actividades que son parte del proceso. Los proyectos de rediseño de proceso incluyen la ejecución de acciones que deberían demorar entre 8 a 12 meses. El cambio en la secuencia de actividades debe estar soportado por cambios profundos en la tecnología que soporta el proceso. Ejemplo:

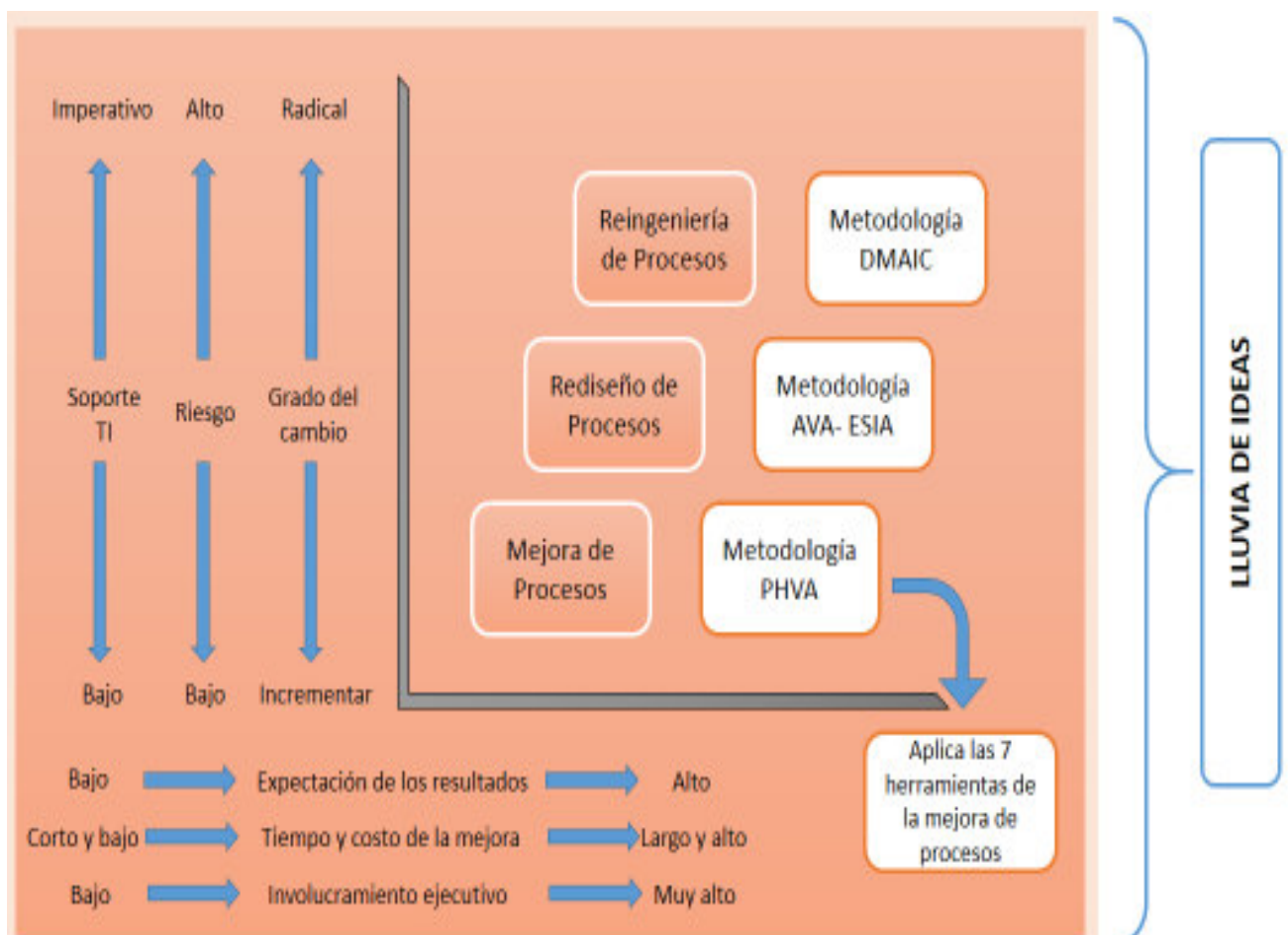
- Desarrollo de software que automatice el proceso.

### 2.3.3 La Reingeniería de Procesos

Implica grandes cambios en la ejecución del proceso, es un cambio radical como el desarrollo de software o plataformas tecnológicas que soportan el proceso e implica acciones que demoren más de un año. Ejemplo:

- Desarrollo de software que integre varios sistemas administrativos.

**Figura 1: Tres formas de mejora de proceso**



Fuente: Instituto para la Calidad. (2015) Material académico del diplomado de gestión, mejora y rediseño de procesos 2015. Lima: PUCP

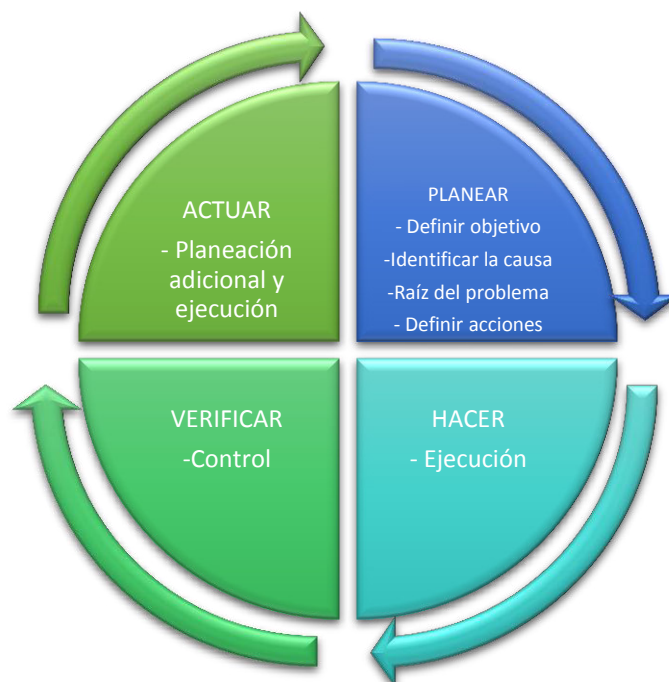
## 2.4 Metodología para mejorar los procesos

### 2.4.1 Metodología del ciclo de Deming (PHVA)

Es una metodología que permite realizar acciones de mejora de los procesos mediante la repetición del ciclo: Planear, Hacer, Verificar, Actuar. Este ciclo de cuatro etapas, se le conoce también como ciclo de la mejora continua.

Según se ha podido apreciar diferentes autores atribuyen la creación de PHVA a Walter Schewart mentor de Edward Deming.

**Figura 2: Etapas del Ciclo PHVA**



Fuente: Adaptado de Norma Internacional ISO 9000: sistemas de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario. Por Organización internacional de Normalización, Ginebra: Autor. Copyright 2005 por ISO

#### a) Descripción de las etapas:

- **PLANEAR**

En esta primera fase del ciclo PHVA se pretende establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener los resultados esperados. También es necesario comprender las necesidades de los clientes, así como también obtener todos los datos suficientes y disponibles.

Se basa en el principio de que todo trabajo de mejora de procesos debe tener un propósito, un objetivo, de tal manera que orientemos todos los esfuerzos en el mismo sentido o dirección.

**Pasos a desarrollar:**

**Paso 1:** Definir claramente el objetivo

Para definir el objetivo se debe responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué?
- ¿Cuánto?
- ¿Cuándo?

Elaborar el plan de actividades a realizar.

**Paso 2:** Identificar la causa – raíz del problema

En esta etapa se debe de utilizar cualquiera de las “7 herramientas para la mejora del Proceso”. La utilización de estas herramientas dependerá de la cantidad y calidad de datos que tengamos del problema.

**Paso 3:** Definir mediante lluvia de ideas y/o juicio de expertos, las acciones o actividades que – al implementarse – eliminaran la causa - raíz del problema y por tanto lo solucionarían.

- **HACER**

En esta segunda fase del ciclo PHVA es necesario implementar la mejora y verificar los problemas que se efectúen. Empezar a utilizar los nuevos procesos a una escala pequeña.

- **VERIFICAR**

En esta parte se tiene que verificar y analizar los datos para así preguntar y poder responder a la siguiente pregunta: ¿se han alcanzado los resultados deseados?; verificar errores y problemas para establecer que queda por resolver aún. El plan de actividades definido en el primer paso para la herramienta de control.

- **ACTUAR**

Aquí es donde hay que incorporar las mejoras en los procesos. Es muy importante documentar el ciclo para que si se detectan errores pequeños y se vuelva aplicar el ciclo PHVA.

El ciclo PHVA requiere recopilar y analizar una gran cantidad de información para lograr mejora en los procesos, por esto es muy importante la mejora continua dentro de la organización (Walton, 2004).

**b) El concepto transversal de la lluvia de ideas y su aplicación a proyectos de mejora de procesos**

Es una técnica de grupo que estimula el desarrollo de la creatividad, permite la obtención de un gran número de ideas sobre un determinado tema. Es muy importante para determinar las posibles causas de un problema o para encontrar soluciones a la misma. Muchos autores coinciden en que su uso es básico para proyectos de cambio además de iniciativas de mejora de procesos.

**Tipo:**

- Estructurado, una idea por participante.
- No estructurado, forma espontánea de manifestar las ideas.

**Fases:**

- Definición de problema.
- Exposición de las ideas.
- Selección de ideas.

### Algunas reglas de la tormenta de ideas:

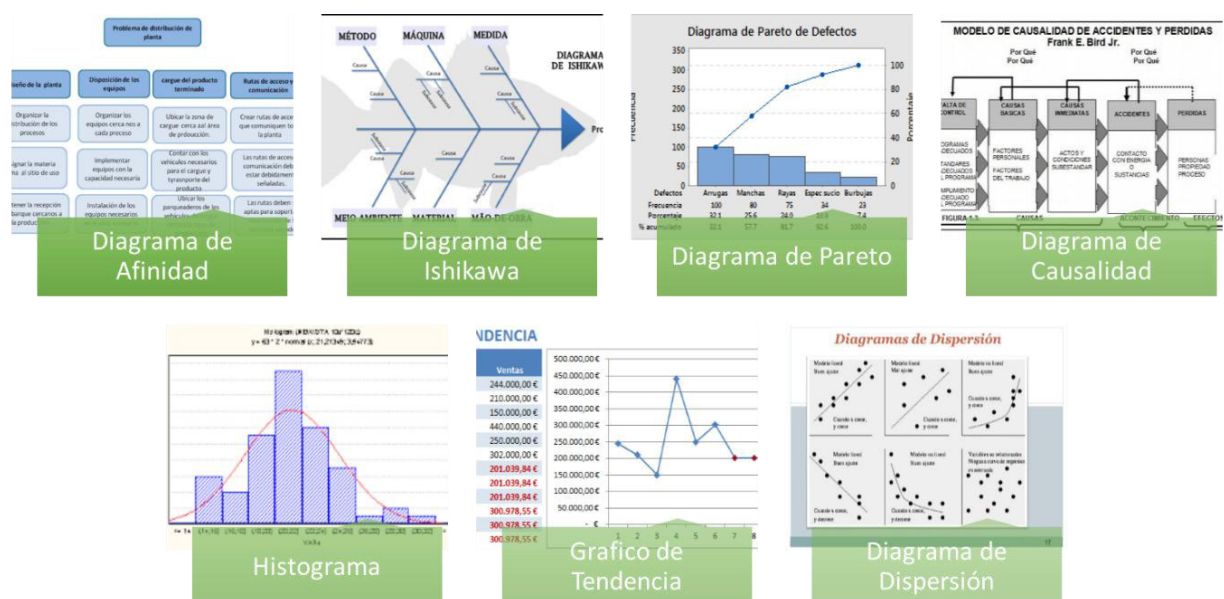
- Comprensión del problema en su totalidad.
- Cada participante aporta con su idea.
- Ninguna idea debe ser criticada.
- Respetar el derecho de palabra.
- Apoyarse en ideas de otros.
- Eliminar ideas idénticas.
- Reflexionar sobre las ideas expuestas.

### c) Las 7 herramientas de la Metodología PHVA

Según Aulisio (2005), las herramientas básicas trabajan con información histórica de la empresa, sirven para identificar los principales problemas en los procesos existentes con el fin de corregirlos en la propuesta de mejora.

Como se ha mencionado en la etapa de Planear, las 7 herramientas de calidad son:

**Figura 3: Las 7 Herramientas de Calidad**





Fuente: Datos tomados de <https://sites.google.com/site/aguirrerosasvictor/unidad-4/7-herramientas-estadisticas-de-la-calidadishikawa>

### **1. Diagrama de afinidad**

Esta herramienta se origina a partir de una lluvia de ideas en la que se seleccionan y agrupan las posibles causas de un problema. Este diagrama de afinidad se desarrolla en base a las sesiones e interacciones del facilitador con el equipo de trabajo.

### **2. Diagrama de Ishikawa**

Esta herramienta también utiliza la técnica de la lluvia de ideas. Es una de las más usadas porque relaciona el incumplimiento del objetivo del proceso o el problema con sus posibles causas, por eso también es llamando Diagrama Causa-Efecto; además, rastrea el origen de disconformidad de productos y servicios.

En la Gestión por Procesos, esta herramienta clasifica las causas por categorías conocidas como las cuatro “M”:

- a) Mano de obra
- b) Maquinaria
- c) Material
- d) Métodos

### **3. Diagrama de Pareto**

Con esta herramienta se identifica las principales causas de un problema, en función a la cantidad de ocurrencias, concentrándose principalmente en los factores que se presentan con mayor frecuencia.

### **4. Histograma**

Es una herramienta parecida al Diagrama de Pareto y representa la variabilidad natural que debe tener el proceso. Permite verificar la

dispersión de los datos resultantes del proceso y permite identificar los datos que requieran especial atención.

## **5. Gráfico de Tendencia**

Es una herramienta grafica (como indica su nombre) que exige primero definir una Línea Central que representa el valor promedio esperado del resultado de un proceso. Luego se definen los límites superior e inferior, se espera que los datos reales resultantes del proceso estén lo más cerca de la Línea Central y no rebasen los límites especificados.

Esta grafica es muy utilizada en el sector público para controlar los límites de tiempo de los procesos administrativos.

## **6. Diagrama de Dispersión o Correlación**

Es una de las herramientas que analizan datos y nos permite verificar si las posibles causas están correlacionadas con los efectos. Este análisis suele realizarse luego de hacer un diagrama de Ishikawa o luego de tomar los datos y elaborar un gráfico de tendencia. La idea es que si hacemos una primera identificación de una causa, esta pueda validarse usando el diagrama de dispersión.

## **7. Mapa Diagrama de Causalidad**

Esta herramienta también usa la lluvia de ideas y través de ella se debe identificar tres elementos:

- I.- Los objetivos del proceso. (¿Qué queremos?)
- II.- Las barreras que se presentan. (¿Qué tenemos?)
- III.- Las iniciativas. (¿Qué nos falta?)

## Capítulo III: Análisis y Propuesta de Mejora del Proceso

Debido a la necesidad de tomar pronta acción para lograr efectos positivos en corto tiempo se optó por la mejora del proceso para generar nuevos usuarios del RNSDD.

### 3.1 Análisis de la situación actual

Como ya se había planteado el procedimiento normal para la generación de usuarios del RNSDD estaba observado, los resultados históricos y el ritmo de avance que se había obtenido no van de acorde a la necesidad de fortalecer el uso de la herramienta que está relacionado con el incremento de usuarios.

#### 3.1.1 Datos Históricos

Desde su creación y transferencias a diferentes Instituciones del Estado que lo han administrado, el RNSDD solo tenía los siguientes datos de usuarios:

**Cuadro 1: Cantidad de usuarios administrador de entidad**

Enero 2007 – Julio 2013 (78 meses)	
Periodo entre PCM y pase a SERVIR	593

Fuente: Elaboración propia - RNSDD SERVIR

El Cuadro 1 consolida a todas las entidades con usuario, en los tres niveles de gobierno del RNSDD, estos niveles de gobierno serán los segmentos para el desarrollo de estrategias.

Entonces la necesidad de mejorar partía de una realidad, que a la fecha de corte para el análisis solo se tenía 593 entidades con usuario administrador de entidad del RNSDD, que representaba el 21.8 % dentro del universo de 2720 entidades mapeadas a esa fecha.

Al asumir el proyecto de mejora se tenía como línea base los segmentos definidos separados por entidades con usuario y sin usuario, estos ayudarían para definir las metas que según las validaciones y plan piloto podrían definirse como reales y alcanzables.

También se tuvo el flujo del proceso que se analizó para proponer posibles mejoras, una vez ya analizado el flujo se sociabilizó con el equipo para poder rescatar más opiniones para las mejoras.

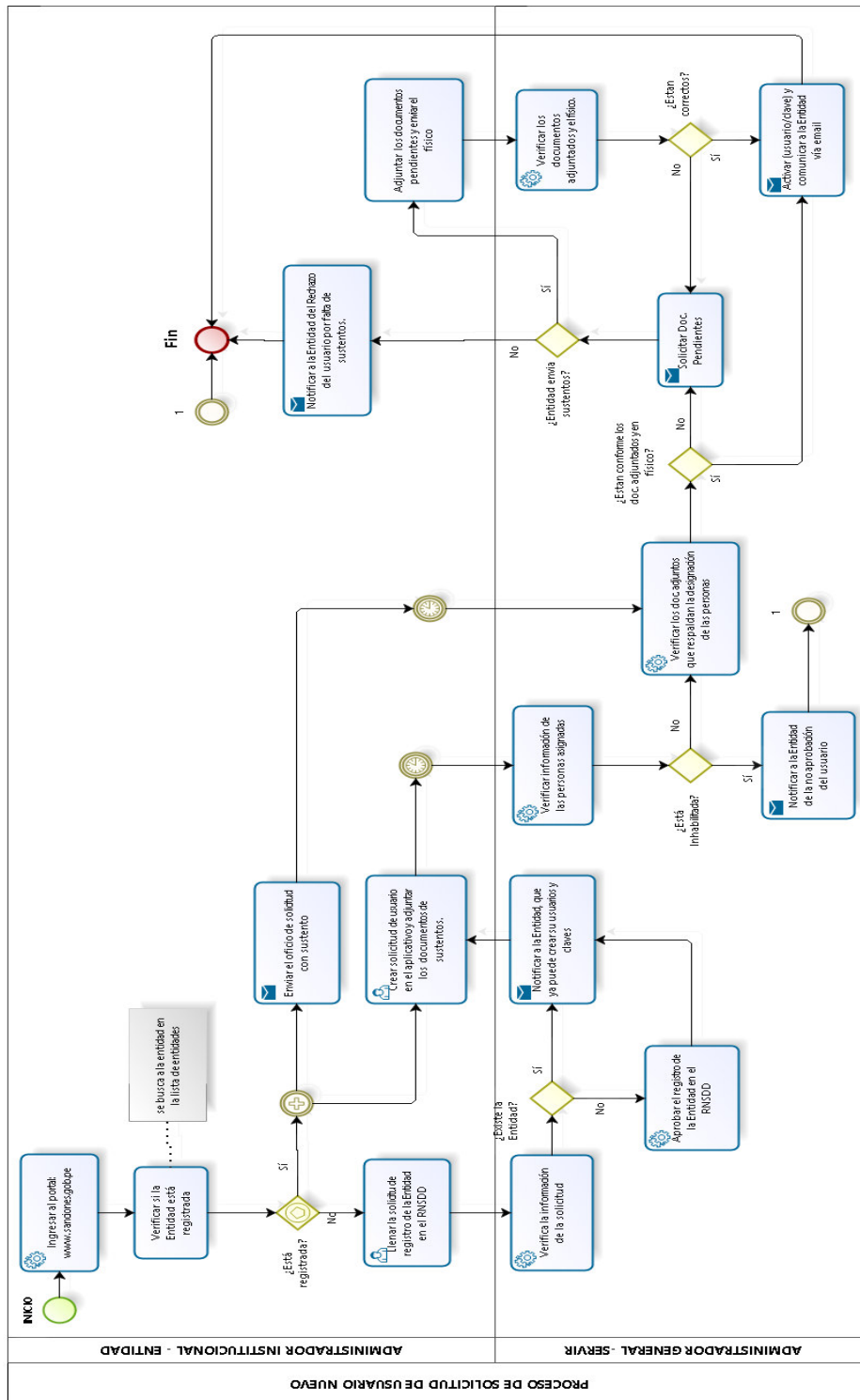
**Cuadro 2: Cantidad y estados de solicitud de las entidades del Estado por segmentos**

Nivel de Gobierno	Con usuario	Porc.	Sin usuario	Porc.	Totales
Nacional	288	79%	76	21%	364
Regional	132	31%	290	69%	422
Local	173	9%	1761	91%	1934
<b>Totales</b>	<b>593</b>		<b>2127</b>		<b>2720</b>

Fuente: Elaboración propia – RNSDD SERVIR

Los datos mostrados en la Cuadro 2 son la fotografía del momento que se iniciaría el plan piloto de mejora del proceso.

Figura 4: Modelamiento del proceso de solicitud de usuario



Fuente: Elaboración - RNSDD SERVIR

En la figura 4 indica cual era la finalidad del proceso y también se pudo identificar posibles mejoras para el beneficio de nuestros resultados.

Al inicio se contaba con los siguientes recursos humanos:

- Un abogado.
- Un técnico del RNSDD.

### 3.1.2 Descripción detallada del proceso base

Vamos a desarrollar el sentido del flujo del proceso:

#### Etapas 1: Institución o entidad

El proceso da inicio cuando la persona responsable del RNSDD designada como representante de la entidad (Jefe de recursos humanos), ingresa a la web del RNSDD y solicita acceso por medio del módulo solicitud de usuario.

Figura 5: Web del aplicativo del RNSDD

**RNSDD**  
Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido  
Versión 1.0.0.4

**servir**  
HERRAMIENTA DEL PERÚ QUE CRECE

**Inicio de Sesión**

Usuario:

Clave:

Responda la siguiente pregunta:  
9 + 2 =

(Por ejemplo: para 3 + 7 ingrese 10)

**Ingresar**

Recuperar Clave  
 Consultas Ciudadanas  
 Ayuda  
 Solicitud de acceso al módulo de sanciones

**LISTADO DE APELACIONES RESUELTAS POR EL TRIBUNAL DEL SERVICIO CIVIL EN MATERIA DE RÉGIMEN DISCIPLINARIO - JUNIO 2016**  
De acuerdo a lo establecido en el punto 5.9.1 de la Directiva N° 001 - 2014 - SERVIR/GDSRH  
[Descargar aquí](#)

[Preguntas Frecuentes del RNSDD](#) nuevo  
[Guía para el Registro de Sanciones](#) nuevo

Administrado por la Gerencia del Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos  
Correo: [msdd@servir.gob.pe](mailto:msdd@servir.gob.pe)  
Teléfono: 206-3370 Anexo: 3367

Síguenos en:

**PERÚ** Presidencia del Consejo de Ministros Autoridad Nacional del Servicio Civil Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos

Fuente: RNSDD SERVIR

**Figura 6: Modulo de solicitud de acceso**

The screenshot displays the 'Envío de Solicitud de Acceso' (Access Request Submission) module. At the top, the 'RNSDD' logo is on the left, and the 'servir' logo with the tagline 'HERRAMIENTA DEL PERÚ QUE CRECE' is on the right. Below the logos, a red banner reads 'Envío de Solicitud de Acceso'. The main section is titled 'DATOS DEL USUARIO' and contains several input fields: a search bar for 'Entidad', dropdowns for 'Tipo de Documento' (with 'DNI' selected) and 'Número de Documento', and text boxes for 'Apellido Paterno', 'Apellido Materno', 'Nombres', 'Email', 'Telefono', 'Cargo/Puesto', and 'Perfil'. A red 'X' icon is next to the 'Entidad' field, and a magnifying glass icon is next to the 'Número de Documento' field. Below the form, a note states 'El carácter de la información es de Declaración Jurada.' To the right are three buttons: 'Cancelar', 'Limpiar Formulario', and 'Continuar'. The footer contains contact information for the Gerencia del Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube, and logos for the Peruvian government and the Autoridad Nacional del Servicio Civil.

Fuente: RNSDD SERVIR

Dentro del módulo de solicitud de acceso se tiene la ficha para completar datos algunos datos ya viene cargados, como por ejemplo la lista de entidades mapeadas por SERVIR, en el caso de que no se encuentra la entidad solicitante, deberá de llenar la solicitud de registro de entidad, y se procederá a agregarlo a la lista de entidades públicas.

Si cuenta con los requisitos previos, el responsable designado para solicitar usuario completará y enviará su solicitud vía sistema, en paralela la entidad pública estará remiando oficio de solicitud con los sustentos normativos.

## **Etapas 2: SERVIR**

La parte del proceso iniciada por SERVIR se da con la verificación de los datos y sustentos de la persona designada tanto en sistema como por medios físicos, si se tiene que subsanar algunas observaciones por parte de la entidad pública, pasa por el proceso de corroboración del cumplimiento. Una vez cumplido todos los requisitos se aprueba la

solicitud de usuario y el sistema remite los datos de acceso al nuevo usuario para que pueda ingresar como representante de su entidad.

### **3.2 Ciclo de Deming (PHVA) en ejecución**

Es una metodología que permite realizar acciones de mejora de los procesos mediante la repetición del ciclo: Planear, Hacer, Verificar, Actuar. Este ciclo de cuatro etapas, se le conoce también como ciclo de la mejora continua.

Es la metodología que se empleara por el tiempo y se espera resultados a corto plazo, en el desarrollo de la mejora.

#### **Descripción de las etapas:**

##### **3.2.1 PLANEAR**

En esta primera fase del ciclo PHVA se diseñaran las metas que se quieren alcanzar en el incremento de usuarios registrados del sistema RNSDD.

Para la línea base partiremos del año 2013 con 593 entidades que representa el 21.8% del total de entidades mapeadas.

El problema ha sido definido en el Capítulo I, las acciones tomadas para resolver el problema son resultado de la lluvia de ideas que se realizó con el equipo que administra el sistema del RNSDD las cuales fueron analizadas para su adecuada consideración como posible respuesta al problema.



**Cuadro 3: Lluvia de ideas del equipo del RNSDD**

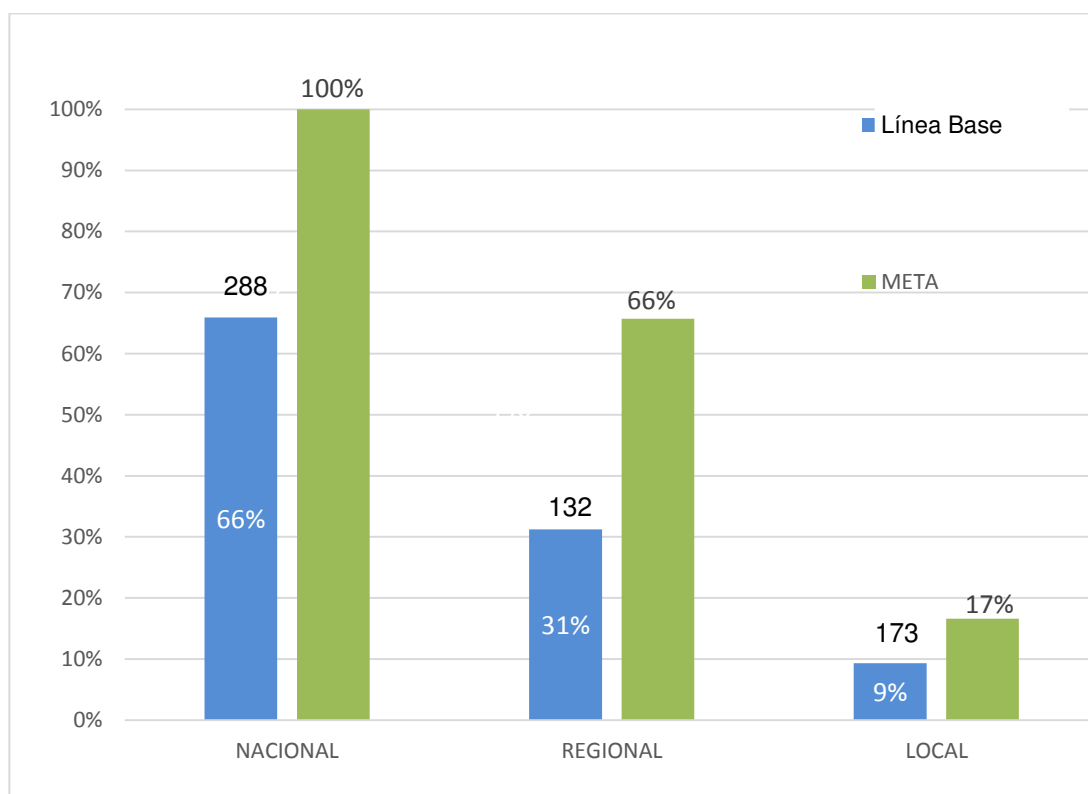
LLUVIA DE IDEAS EQUIPO DEL RNSDD	
1	Remitir oficio a Contraloría GR para que haga presión del cumplimiento de la norma
2	Remitir oficios múltiples para que tomen conocimiento de su incumplimiento y consecuencias
3	Usar la herramienta de correos masivos para informar de una manera más rápida
4	Tener personal encargado en realizar seguimientos de las entidades
5	Contratar una empresa de call center para realizar seguimiento
6	Visitar a las entidades con un módulo móvil para realizar las solicitudes
7	Acompañar los ciclos de capacitación tema del sistema del RNSDD
8	Contratar tres técnicos del RNSDD para desarrollar las funciones
9	Modificar el flujo del proceso para lograr mejores resultados
10	Que las aprobaciones no dependan de los oficios físicos
11	Usar las labores realizadas por otros equipos para poder incluir el tema del sistema del RNSDD
12	Contratar personas naturales que hagan las veces de call center por la flexibilidad de solucionar problemas
13	Realizar un video instructivo para el canal SERVIR sobre el procedimiento de solicitud de usuario
14	Contratar a un personal que desarrolle las mejores del proceso
15	Fomentar por diversos medios la importancia de SERVIR por defecto la del RNSDD
16	Realizar alianzas estratégicas con la Contraloría General de la República y el Poder Judicial

Fuente: Elaboración propia – RNSDD SERVIR

Se espera que las cifras de la Línea base incrementen en más del 70%; al cierre del año 2015, ya que contaremos con el apoyo normativo y que por ley todas las entidades deberían de cumplir.

En el siguiente Cuadro 4 detalla la Línea base y las metas.

**Cuadro 4: Situación Línea base 2013 y las Metas comparativas**



Fuente: Elaboración propia – RNSDD SERVIR

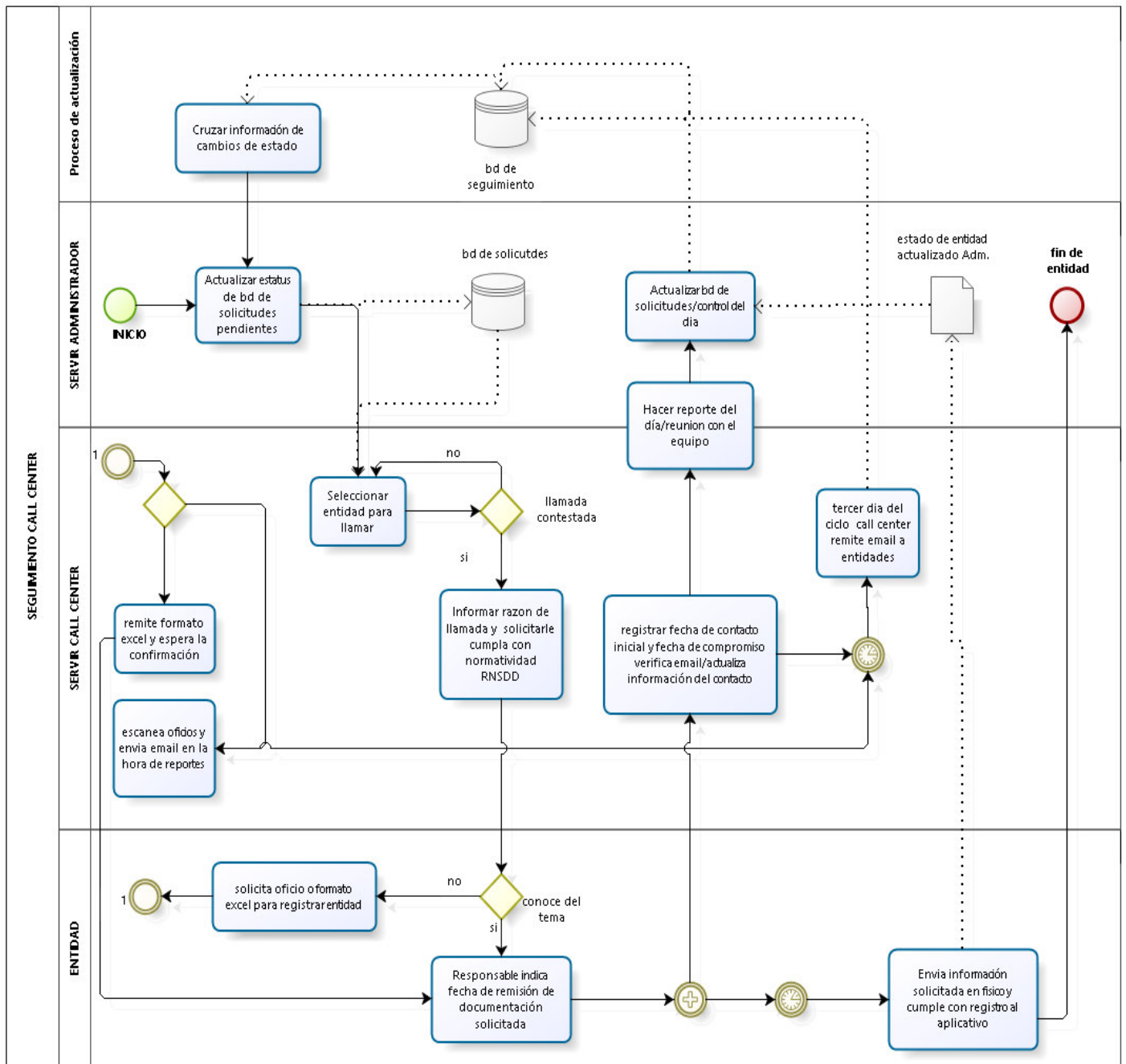
### **Plan de acción**

Se propusieron mejoras en el flujo del proceso, contratar el servicio de call center para ejecutar la mejora del proceso, se analizó la data histórica para poder definir las metas.

Con el análisis de la data que se tenía se identificó dos estados en el proceso de solicitud de usuario; con trámite y sin trámite. Estos estados debieron ser considerados para los tiempos finales.

Se presentó el nuevo flujo a la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos para su aprobación.

Figura 7: Modelamiento del proceso de solicitud de usuario



Se tuvo que hacer un plan piloto para poder medir los tiempos que debería tomar las actividades y las cantidades de contactos que realizarían como indica el siguiente cuadro 5:

**Cuadro 5: Medidas para los dos niveles de gobierno Nacional y Regional**

NG NACIONAL		<b>FALTAN 181 ENTIDADES</b>							
		Horas de un día laborables							
ETAPA DE COMUNICACIÓN (CALL CENTER)		<b>9-10</b>	<b>10-11</b>	<b>11-12</b>	<b>12-13</b>	<b>14-15</b>	<b>15-16</b>	<b>16-17</b>	<b>17-18</b>
420 min/día	60 min	60 min	60 min	60 min	60 min	60 min	60 min	60 min	<b>Report</b>
6min /llamada	10 llam	10 llam	10 llam	10 llam	10 llam	10 llam	10 llam	10 llam	<b>70 llam</b>
<b>Calculo de tiempo para cubrir el total de entidades</b>									
		181 entidades/ 70 entidades llamadas * día = 2.6 días para 181 entidades redondeo <b>(3 días)</b> se completa el seguimiento al NG Nacional							
NG REGIONAL		<b>FALTAN 319 ENTIDADES</b>							
		Horas de un día laborables							
ETAPA DE COMUNICACIÓN (CALL CENTER)		<b>9-10</b>	<b>10-11</b>	<b>11-12</b>	<b>12-13</b>	<b>14-15</b>	<b>15-16</b>	<b>16-17</b>	<b>17-18</b>
420 min/día	60 min	60 min	60 min	60 min	60 min	60 min	60 min	60 min	<b>Report</b>
6min /llamada	10 llam	10 llam	10 llam	10 llam	10 llam	10 llam	10 llam	10 llam	<b>70 llam</b>
<b>Calculo de tiempo para cubrir el total de entidades</b>									
		319 entidades/ 70 entidades llamadas * día = 4.6 días para 319 entidades redondeo <b>(5 días)</b> se completa el seguimiento al NG Regional							

Fuente: Elaboración - RNSDD SERVIR

### 3.2.2 HACER

En esta segunda fase del ciclo PHVA es necesario implementar la mejora, la cual consistió implementar el seguimiento y asesoría en el proceso base, la evaluación de la contratación de call center o contrato de personal para los seguimientos en la mejora implementada y la capacitación constante del uso de la herramienta.

De acuerdo a las alternativas presentadas (Persona natural o empresa) se optó por escoger la opción de contratación de dos personas que se encarguen del seguimiento de las entidades.

Como se presenta en el Cuadro 6, se obtienen mayores beneficios en el aspecto económico y en la gestión de las personas en del desarrollo del plan elaborado para la mejora de resultados del proceso.

**Cuadro 6: Comparativo para elección de contratación**

CARACTERÍSTICAS	PERSONA NATURAL	EMPRESA
<b>INTEVERSION:</b>		
<b>Por 2 personas mensual</b>	S/. 4,000	S/. 30,000
<b>SUPERVISIÓN</b>	Directa, Jornada Completa, Forma diaria, Constante.	Indirecta, Jornada por horas, Forma interdiaria.
<b>DETECCIÓN DE PROBLEMAS</b>	Rápido	Lento
<b>ABSOLUCIÓN DE DUDAS A LOS USUARIOS</b>	Corto Plazo	Mediano Plazo
<b>REGISTRO ASISTIDO SUPERVISADO</b>	Se realiza	No se puede realizar

Fuente: Elaboración propia – RNSDD SERVIR

### 3.2.3 VERIFICAR

En esta parte se tiene que verificar y analizar los datos obtenidos de las labores realizadas por el personal contratado para el seguimiento y registro de nuevos usuario del RNSDD. Para alcanzar las metas deseadas se debe ingresar entra 40 y 50 que sería en promedio de 45 nuevas entidades públicas mensualmente, el indicador se presenta a continuación el Cuadro 7 para los tres niveles de gobierno.

**Cuadro 7: Indicador mensual promedio de ingreso de nuevas entidades**

Nivel de Gobierno	Ingreso Promedio
Nacional	1,89
Regional	8,14
Local	34,58
Totales	44,61

Fuente: Elaboración propia – RNSDD SERVIR

Se capacito al personal contrato sobre el uso de la herramienta y los procedimientos a seguir para realizar las labores, esta capacitación fue una inducción para laborar en el Estado, y la importancia del sistema del RNSDD así como de la Autoridad que la administra.

#### **3.2.4 ACTUAR**

Aquí es donde hay que incorporar las mejoras en los procesos, como por ejemplo en la implementación del seguimiento para cerrar el proceso de solicitud de usuario, y también para iniciar el proceso de solicitud de nuevo usuario.

Se estableció el protocolo de atención a los usuarios donde se orientaba e influía para que realicen satisfactoriamente la suscripción en el sistema del RNSDD.

### **3.3 Resultados**

Los resultados obtenidos de acuerdo a la implementación realizada en la mejora de procesos para generar nuevos usuarios del sistema del RNSDD, son los siguientes

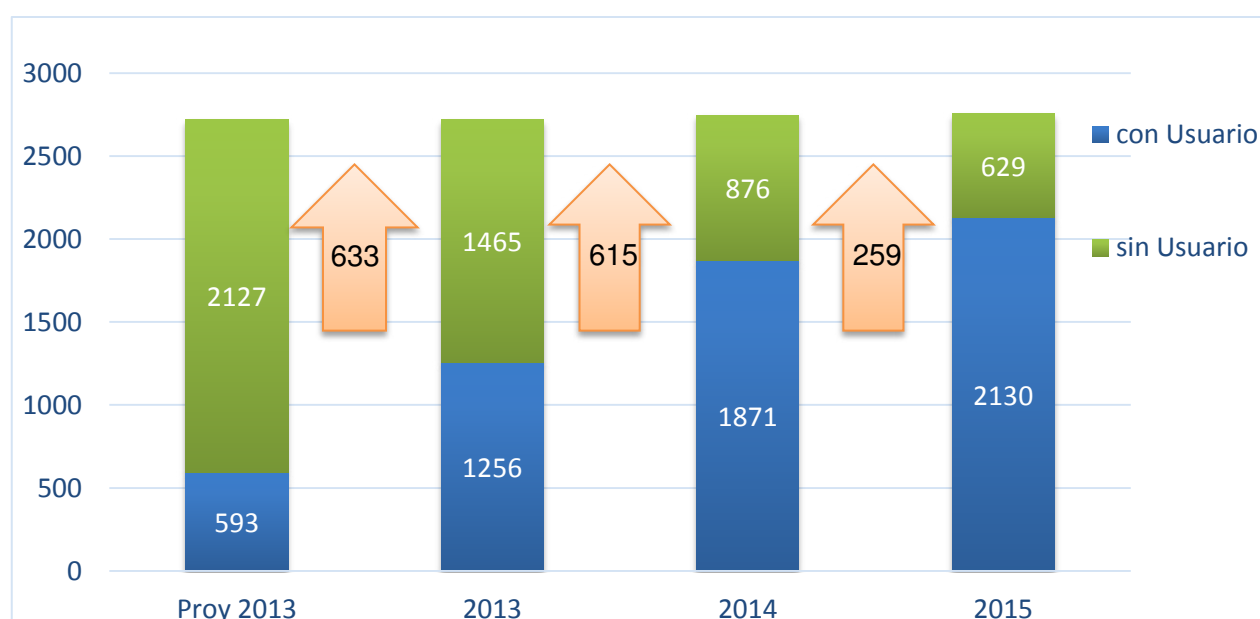
**Cuadro 8: Resultados alcanzados**

Nivel de Gobierno	2013 Con usuario	2015 Con usuario	Incremento	Porc. Inc
Nacional	288	380	92	32%
Regional	132	415	283	214%
Local	173	1335	1162	672%
Totales	593	2130		
Porc.	22%	77%		

Fuente: Elaboración propia – RNSDD SERVIR

En la etapa de planificación se había fijado una meta del 70% del total de entidades con usuarios del sistema del RNSDD; gracias a la buena gestión realizada se logró sobrepasar la meta puesto que la representación con usuarios del sistema del RNSDD es de 77% del total de entidades. En el Cuadro 9 se indica el detalle del avance.

**Cuadro 9: Resultados alcanzados**



Fuente: Elaboración propia – RNSDD SERVIR

En los resultados obtenidos se puede apreciar que en los dos primeros años de la estrategia asumida en la mejora del proceso, los resultados fueron los esperados ya para el tercer año las dificultades de obtener nuevos usuarios crecieron debido que en esta última etapa se concentraron los esfuerzos en el nivel de gobierno local el cual presenta las siguientes características

Características del nivel de gobierno local:

- Falta de facilidades de acceso.
- No cuentan con internet.
- Las municipalidades cambian rápidamente de jefes de recursos humanos.
- Manejo político enraizado.
- Temor a lo nuevo que presenta el sistema del RNSDD.

En el siguiente cuadro se aprecia los tiempos y el incremento.

**Cuadro 10: Resultados alcanzados**

<b>Enero 2007 – Julio 2013 (78 meses)</b>	
Periodo entre PCM y pase a SERVIR	593
↓	
<b>Agosto 2013 – Diciembre 2013 (5 meses)</b>	
SERVIR – GDSRH – ESTRATEGIA	663
↓	
<b>Enero 2014 - Diciembre 2014 (12 meses)</b>	
SERVIR – GDSRH – ESTRATEGIA	615
↓	
<b>Enero 2015 - Diciembre 2015 (12 meses)</b>	
SERVIR – GDSRH – ESTRATEGIA	259

Fuente: Elaboración propia – RNSDD SERVIR

Al finalizar el proyecto los recursos humanos se incrementó de la siguiente manera:



- Un Abogado.
- Un Técnico del RNSDD.
- Dos monitores de cumplimiento
- Un Ingeniero Industrial soporte de mejora continua.

## CONCLUSIONES

- Los resultados fueron los esperados gracias a la implementación de las mejoras identificadas por medio de la metodología del ciclo de Deming (PHVA).
- Fue indispensable el apoyo normativo que se dio con la reglamentación de la Ley del Servicio Civil, como fueron:
  - a) DS N° 040-2014-PCM.- Aprueban Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
  - b) DS N° 041-2014-PCM.- Aprueban Reglamento del Régimen Especial para Gobiernos Locales.
  - c) Directiva que aprueba los Lineamientos para la Administración, Funcionamiento, Procedimiento de Inscripción y Consulta del Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido.
- La importancia del seguimiento para el cumplimiento de las obligaciones de las entidades del Estado en sus tres niveles de gobierno marcó la diferencia en el cumplimiento de las metas de la institución.
- Realizar labores de seguimiento con personas naturales resultó comparativamente más eficiente en aspectos presupuestales y en temas de supervisión y resolución de problemas.
- La mejora de este proceso es continua de acuerdo a las nuevas normativas que se presentan en el Estado.
  - a) Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

## **RECOMENDACIONES**

- Debería implementarse un módulo descentralizado para poder llegar a los gobiernos locales (municipalidades), ya que no cuentan con las facilidades de la gestión de solicitud de usuario.
- Publicar la lista de entidades que no cumplen con tener usuario del sistema del RNSDD.
- La alta Dirección de SERVIR debería evaluar la posibilidad de tener oficinas descentralizadas para llegar físicamente a los gobiernos locales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Auliso, R (2005) *Claves para la mejora de los procesos en las organizaciones*. Montevideo: Universidad Católica de Uruguay, Fondo Editorial.

International Organization for Standardization. (2005) *Norma Internacional ISO 9000: "sistemas de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario"*: Geneva.

Instituto para la Calidad. (2015) *Material académico del diplomado de gestión, mejora y rediseño de procesos 2015*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Escuela Nacional de Administración Pública (2015) – *Material académico del curso de Gestión por Procesos para la Administración Pública*. Lima: ENAP.

Walton, M (2004). *El método Deming en la práctica*. Bogotá: Norma.

## Referencias Electrónicas:

Aguirre, R. (2014). *Las siete herramientas de la calidad*:  
<https://sites.google.com/site/aguirrerosasvictor/unidad-4/7-herramientas-estadisticas-de-la-calidadishikawa>

Presidencia del Consejo de Ministros (2016). *Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013 – PCM- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*:  
[http://sgp.pcm.gob.pe/web/images/documentos/gestion\\_por\\_procesos/Lineamientos\\_GxP.pdf](http://sgp.pcm.gob.pe/web/images/documentos/gestion_por_procesos/Lineamientos_GxP.pdf)

Secretaria de Gestión Pública (2016). *Documento orientador: Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013 – PCM- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*:  
[http://sgp.pcm.gob.pe/web/images/documentos/gestion\\_por\\_procesos/Metodologia\\_de\\_GxP.pdf](http://sgp.pcm.gob.pe/web/images/documentos/gestion_por_procesos/Metodologia_de_GxP.pdf)